

**KOMUNIKASI INOVASI UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN DIGITAL MELALUI SISTEM INFORMASI
JEMBER ELEKTRONIK LAYANAN MASYARAKAT
(SI-JELAS) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Oleh :
Derby Maulana Nashrullah Najib
NIM : 204103010050
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JUNI 2024**

**KOMUNIKASI INOVASI UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN DIGITAL MELALUI SISTEM INFORMASI
JEMBER ELEKTRONIK LAYANAN MASYARAKAT
(SI-JELAS) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh :

Derby Maulana Nashrullah Najib
NIM : 204103010050



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Disetujui pembimbing :
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Nasirudin Al Ahsani, Lc, M.Ag
NIP. 1990022620190310006

**KOMUNIKASI INOVASI UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN DIGITAL MELALUI SISTEM INFORMASI
JEMBER ELEKTRONIK LAYANAN MASYARAKAT
(SI-JELAS) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan di terima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Komunikasi dan Penyiaran Islam

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Juni 2024

Tim penguji

Ketua

Aprilya Fitriani, M.M.
NIP. 199104232018012002

Sekretaris

Dhama Surovva, M.I.Kom, C.PC.
NIP. 198806272019032009

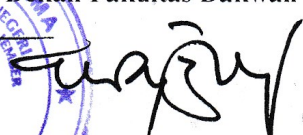
ANGGOTA :

1. Dr. Kun Wazis, S.Sos, M.I.Kom. ()
2. Nasirudin Al Ahsani Lc, M.Ag. ()

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Menyetujui,
Dekan Fakultas Dakwah




Dr. Fawaizul Umam, M.Ag.
NIP. 197302272000031001

MOTTO

قَالَ نَكِّرُوا لَهَا عَرْشَهَا نَنْظُرْ أَتَهْتَدِي أَمْ تَكُونُ مِنَ الَّذِينَ لَا يَهْتَدُونَ ﴿٤١﴾

Artinya: “Dia (Sulaiman) berkata, “Ubahlah untuknya singgasananya, kita akan melihat apakah dia (Balqis) mengenali(nya) atau tidak mengenali.” (QS. An-Naml [27]:41).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, Alquran dan Terjemahannya, QS. An-Naml [27]: 41

PERSEMBAHAN

Ucapan rasa puji syukur atas nikmat serta hidayah kepada Allah SWT atas segala berkah dan rahmat-Nya yang telah melimpahkan kemudahan, kelancaran pada perjalanan penyusunan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dengan segala kerendahan hati kata persembahan ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua saya Bapak Suharsono dan Ibu Retno Dwi Rahayu yang selalu memberi dukungan serta doa tanpa henti. Terima kasih atas pengorbanan dan kasih sayang yang tiada henti. Beliau merupakan sumber inspirasi dan motivasi terbesar dalam kehidupan saya.
2. Kakak saya yaitu Marlina Gati Ratiyah dan Almarumah Meidika Dwi Hapsari yang telah memberikan dukungan, serta bimbingan hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tanpanya, saya tidak akan bisa melanjutkan studi hingga sejauh ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Komunikasi Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Digital Melalui SI-JELAS Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.**” Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi rahmat bagi semesta alam.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Sarjana Sosial (S.Sos) di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember. Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M. CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Fawaizul Umam M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
3. Ahmad Hayyan Najikh M.Kom.I selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
4. Nasirudin Al Ahsani Lc, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini selesai.

5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Dakwah Universitas Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa pendidikan.
6. Yobi Nonayoi Aziza sebagai partner yang telah mendukung serta berbagi pengetahuan bersama dalam perjalanan akademik ini, dan membantu satu sama lain demi mencapai tujuan bersama.
7. Teman seperjuangan saya dalam perjalanan studi di almamater tercinta, khususnya teman-teman kelas KPI 2 Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama sedari awal hingga akhir perkuliahan. Semoga dapat menjalin tali silaturahmi dengan baik.
8. Bapak Arief Wicaksono A.Md,Kom, Bapak Trio Fandi S.Kom, dan Ibu Sri Handani Rahayu S.Sos. yang telah memberi arahan serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis mengakui bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis dapat menerima banyak manfaat dari saran maupun kritik yang bermanfaat dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi masyarakat luas.

Jember, 28 Mei 2024
Penulis

Derby Maulana Nashrullah Najib
NIM. 204103010050

ABSTRAK

Derby Maulana Nashrullah Najib, 2024 : *Komunikasi Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Digital Melalui Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS) Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember*

Kata Kunci : Komunikasi, Inovasi, Peningkatan Pelayanan Digital

Perkembangan teknologi saat ini telah berkembang pesat. Adanya perkembangan tersebut timbul sebuah inovasi yang merubah pelayanan publik manual dan beralih menjadi digital. Inovasi tersebut muncul akibat adanya pelayanan publik manual yang masih belum memenuhi standarisasi pelayanan, serta kurangnya format yang seragam dari pelayanan di Kabupaten Jember. Selain itu, pelayanan yang masih lama, tidak efisien, dan kurang efektif menjadi alasan dari adanya inovasi tersebut.

Fokus permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah : 1) Bagaimana komunikasi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital melalui sistem informasi jember elektronik layanan masyarakat ? 2) Bagaimana peningkatan pelayanan digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital ?

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui dan menjelaskan komunikasi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital melalui sistem informasi jember elektronik layanan masyarakat. 2) Untuk mengetahui dan menjelaskan peningkatan pelayanan digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.

Masalah tersebut diidentifikasi dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber, dan triangulasi teknik.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan 1) Inovasi tersebut dengan hadirnya SI-JELAS untuk menunjang digitalisasi pelayanan. Saluran komunikasi yang digunakan melalui media massa. Jangka waktu dari inovasi ini dimulai sejak 2019 hingga resmi *launching* di tahun 2022. Sistem sosial yang berpengaruh dengan inovasi ini ialah Kepala Dinas Kominfo beserta Bidang Smart City dan Aspirasi. 2) peningkatan pelayanan yang awalnya manual beralih digital sangat menunjukkan efisiensi dari pelayanan saat ini. sehingga masyarakat dapat merasakan dampak tersebut. Pelayanan yang sebelumnya masih manual dan kurang efisien, kini semua itu berubah dan menjadi efisien, dan memberikan pelayanan yang jauh lebih baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah.....	10
BAB II	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teori.....	19

BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Subjek Penelitian	40
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Analisis Data	45
G. Tahap-tahap Penelitian	48
BAB IV	51
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	51
A. Gambaran Objek Penelitian	51
B. Penyajian Data dan Analisis	61
C. Pembahasan Temuan	90
BAB V	110
PENUTUP	110
A. Simpulan	110
B. Saran-saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....17



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

4.1	Struktural Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember	59
4.2	Aplikasi J-KOPI yang tersedia di Playstore	62
4.3	Tampilan awal J-KOPI serta pilihan menu SI-JELAS & Tampilan awal SI-JELAS	65
4.4	Tampilan awal SI-JELAS	66
4.5	Informasi SI-JELAS yang ditujukan kepada Masyarakat	67
4.6	Informasi SI-JELAS yang ditujukan kepada Masyarakat melalui Youtube.....	68
4.7	Tampilan awal SI-JELAS bagi Staf Pelayanan	71
4.8	Tampilan awal SI-JELAS bagi Masyarakat.....	72
4.9	Penyebaran informasi SI-JELAS melalui Media Youtube	72
4.10	Penerimaan surat masuk melalui website SI-JELAS (oleh pihak internal Kelurahan Jember Lor) bagi pemohon melalui aplikasi SI-JELAS.....	76
4.11	Arsip waktu tercatat ketika penerimaan surat masuk di website SI-JELAS.....	77
4.12	Papan informasi yang disediakan oleh Kelurahan Jember Lor	80
4.13	Suasana Pelayanan di Mal Pelayanan Publik ketika sedang mengalami gangguan.....	84
4.14	Suasana Pelayanan di Kelurahan Jember Lor ketika sedang mengalami gangguan.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan teknologi informasi di era sekarang tidak hanya memberikan dampak signifikan, tetapi juga mengubah secara fundamental cara manusia menjalani kehidupan sehari-hari. Dorongan untuk menciptakan teknologi tidak hanya berasal dari keinginan untuk mempermudah kehidupan, tetapi juga didorong oleh motivasi untuk meningkatkan kualitas hidup. Adanya dorongan tersebut menciptakan sebuah teknologi baru yang dapat membantu dalam proses penyelesaian pekerjaan.²

Di masa sekarang perubahan zaman teknologi informasi sudah memasuki era digitalisasi. Perubahan yang ditampilkan juga bermacam-macam. Dahulu, masih banyak hal yang dilakukan secara manual, kini fenomena tersebut sudah beralih ke digital. Salah satu perubahan fenomena tersebut ialah pada konteks peningkatan pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember melalui Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS). Peningkatan pelayanan digital tersebut mencakup pelayanan surat-menyerat serta tanda tangan elektronik yang terintegrasi di setiap Desa, Kelurahan, dan Kecamatan se-Kabupaten Jember.³

² Jayanti, "Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec. Pugung Kab. Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital," 10.

³ Observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Jember, 15 Maret 2024

Pada awalnya pelayanan publik masih dilakukan secara manual dengan mengunjungi satu tempat dan berpindah ke tempat lainnya. Langkah tersebut dilakukan secara manual karena kurang adanya teknologi yang memadai untuk menunjang digitalisasi dalam pelayanan publik. Seiring dengan berjalannya waktu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember berminat untuk memberikan pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan bagi masyarakat secara optimal dan maksimal. Adanya kerjasama dengan beberapa pihak lain tercipta inovasi pada pelayanan publik berbasis digital yang digunakan untuk tanda tangan elektronik guna kebutuhan surat-menyurat dan sudah terintegrasi dengan Desa, Kelurahan, serta Kecamatan se-Kabupaten Jember.⁴

Solusi tersebut tentunya muncul akibat adanya permasalahan yang terjadi. Efisiensi yang kurang serta transparansi yang tidak mendukung membuat banyak keluhan dari masyarakat Kabupaten Jember dalam pelayanan publik. Peneliti mengutip dari Rusdi yang menjelaskan bahwa banyak warga Desa Bangsalsari yang mengeluhkan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum perangkat desa. Oknum tersebut menarik biaya pengurusan Surat Pernyataan Miskin (SPM) dengan biaya hingga Rp.500 Ribu.⁵ Peneliti mengutip dari sumber lain, yakni dari Zumrotun menyebutkan bahwa ditemukan kasus pungutan liar yang dilakukan oleh mantan Kepala salah satu instansi Pemerintahan di Kabupaten Jember. Temuan tersebut menjelaskan bahwa kasus tersebut terkait berkas perkara administrasi

⁴ Observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, 15 Maret 2024

⁵ Rusdi, "Geram Pungli, Warga Jember Geruduk Kantor Desa Bangsalsari,"

kependudukan seperti akta, KK, dan KTP, serta ditemukan uang tunai di rekening tersangka. Dalam dua kasus tersebut, tentu pungutan liar sangat berdampak buruk bagi masyarakat dan akan menimbulkan gap atau kesenjangan antara masyarakat dengan pihak pemerintahan, serta menurunkan kepercayaan dari pihak pelayanan.⁶

Selain permasalahan di atas juga timbul permasalahan lain akibat adanya pelayanan yang dilakukan secara manual. Permasalahan tersebut ditandai dengan hal-hal seperti pelayanan yang lambat, berbelit-belit, serta kurangnya jadwal pasti. Peneliti mengutip dari Radar Jember bahwa pelayanan publik di Kabupaten Jember dinilai kurang optimal bagi masyarakat. Proses dari penyelesaian pelayanan surat-menyurat sering menghabiskan waktu terlalu lama, kurangnya keterbukaan informasi, serta bermacam alasan sudah banyak dikeluhkan bagi masyarakat.⁷ Hal tersebut tentu bukan hanya pungutan liar yang menjadi masalah utama dalam pelayanan yang dilakukan secara manual, akan tetapi pelayanan yang lambat, kurang efisien dan berbelit-belit, serta kurangnya jadwal pasti menimbulkan kurangnya transparansi terhadap masyarakat untuk melakukan pelayanan.⁸

Dalam konteks ini terdapat permasalahan yang muncul karena paradigma masyarakat yang masih melihat pihak penyelenggara layanan publik sebagai entitas yang “melayani” tanpa mendapatkan pelayanan yang memadai sebagai imbalan. Ketidakseimbangan tersebut menciptakan

⁶ Zumrotun, “Polres Jember limpahkan berkas OTT pungutan liar Dispendukcapil,”

⁷ Radar Digital, “Akan Tuntaskan Permasalahan Layanan Publik di Jember yang Dinilai Kurang Maksimal - Radar Jember,”

⁸ Observasi di Kelurahan Jember Lor oleh Penulis, 18 April 2024

ketidakpuasan dalam desas-desus pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut menjadi masalah utama yang muncul dalam pelayanan publik saat ini.⁹

Seiring dengan berkembangnya zaman perlu adanya transformasi dalam paradigma pelayanan publik untuk memastikan bahwa tidak hanya masyarakat yang dilayani, tetapi juga pihak penyelenggara layanan yang mendapatkan dukungan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Tujuan tersebut untuk memfokuskan perhatian pada peningkatan kualitas layanan agar dapat mencapai standar yang lebih tinggi hingga memenuhi harapan masyarakat dan membangun hubungan saling mendukung antara penyelenggara layanan dan penerima layanan. Adanya permasalahan tersebut perlu suatu inovasi untuk menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat, serta dibutuhkan peningkatan pelayanan untuk memperbaiki efisiensi dari permasalahan tersebut. Salah satu inovasi tersebut adalah dengan terbentuknya Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS).¹⁰

SI-JELAS hadir sebagai inovasi untuk memberikan fasilitas tanda tangan elektronik (TTE) serta meningkatkan pelayanan menjadi berbasis digital di Kabupaten Jember. Hadirnya aplikasi SI-JELAS disebabkan oleh inisiatif dari Diskominfo Kabupaten Jember guna menyeragamkan pelayanan serta meningkatkan standarisasi pelayanan agar dapat menjadi efisien dan tersedia layanan berbasis digital. Adapun hal tersebut dilakukan karena kerjasama yang dilakukan dengan BSSN (Badan Siber Sandi Negara) yang memberikan akomodir untuk TTE. Selain itu, perkembangan teknologi yang

⁹ Observasi di Kelurahan Jember Lor oleh Penulis, 18 April 2024

¹⁰ Observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Jember, 15 Maret 2024

semakin canggih juga menjadi latar belakang hadirnya inovasi dengan terbitnya aplikasi SI-JELAS.¹¹

SI-JELAS juga hadir untuk memberikan solusi sistem aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Aplikasi tersebut dapat memudahkan pengguna dalam menunjang pelayanan dalam urusan surat-menyurat yang diajukan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Jember. Terlebih pelayanan sebelumnya dilakukan secara manual kini sudah beralih ke teknologi berbasis digital. Pelayanan tersebut juga memudahkan pengguna mengingat pelayanan tersebut terintegrasi dengan seluruh Kelurahan, Desa, dan Kecamatan yang berada di Kabupaten Jember.¹²

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Jember merupakan sebuah Instansi pemerintahan yang bergerak di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik. Dalam hal ini, Diskominfo Kabupaten Jember menjadi penyelenggara pelayanan publik dengan meluncurkan Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS) dalam melayani pelayanan surat-menyurat Se-Kabupaten Jember yang terintegrasi langsung dengan Kelurahan, Desa, dan Kecamatan. Inovasi tersebut dilakukan karena pelayanan manual yang masih belum memadai, serta penyeragaman format pelayanan agar lebih layak, sehingga pelayanan publik di Kabupaten Jember mengalami perubahan menjadi pelayanan berbasis digital.¹³

¹¹ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 2 April 2024

¹² Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 2 April 2024

¹³ Observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Jember, 15 Maret 2024

Peneliti memanfaatkan dua teori dalam penelitian ini. Teori pertama diambil dari Everet M. Rogers yakni menggunakan teori komunikasi inovasi. Peneliti mendefinisikan komunikasi inovasi sebagai proses dalam suatu komunikasi yang di komunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu melalui anggota sistem sosial. Indikator teori tersebut yakni inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.¹⁴ Teori kedua menggunakan teori kualitas pelayanan digital yang diambil dari Parasuraman dengan indikator efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak.¹⁵ Peneliti menggunakan dua teori tersebut sebagai acuan paradigma untuk melihat realita di lapangan pada proses penelitian ini.

Dijelaskan pada Al-Qur'an surat Al-Insyirah ayat 5-6, Allah berfirman sebagaimana berikut :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya : Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (QS. Al-Insyirah [94] 5-6).¹⁶

Makna surat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT selalu memberikan cobaan kepada hambanya. Manusia diberikan cobaan dengan dihadirkan kesulitan dan kemudahan. Dari kesulitan tersebut terdapat kemudahan yang berarti manusia didorong untuk menemukan kemudahan dibalik kesulitan yang dihadapi. Konteks dari ayat tersebut menjelaskan

¹⁴ Rogers, "Diffusion of Innovations."

¹⁵ Zeithaml, Parasuraman, and Berry."Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations."

¹⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, Alquran dan Terjemahannya, QS. Al Insyiroh [94]: 5-6

bahwa inovasi dengan hadirnya SI-JELAS memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan berbasis digital. Pelayanan yang bisa diakses melalui *smartphone* pribadi, memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan dimana saja tanpa harus mengunjungi Kelurahan, Desa, dan Kecamatan.¹⁷

Berdasarkan penjelasan yang sudah di paparkan terkait permasalahan dan realita tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui langsung terkait komunikasi inovasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam mengatasi permasalahan pelayanan manual dengan melakukan inovasi meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS. Adapun dari hasil penelitian ini akan ditulis dalam bentuk naskah skripsi yang berjudul **“Komunikasi Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Digital Melalui Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Jember.”**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penekanan masalah secara keseluruhan dari pengamatan penelitian, sehingga memungkinkan penelitian yang akan digunakan dapat menemukan solusi serta analisa dari hasil penelitian akan lebih terarah.¹⁸ Berdasarkan konteks permasalahan dari penelitian ini ditemukan dua fokus penelitian, adapun sebagai berikut :

¹⁷ Harfîn, “Setelah Kesulitan Pasti Ada Kemudahan: Tafsir Surah al-Insyirah Ayat 5-6,” *Tafsir Al Quran*.

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021). 90

1. Bagaimana komunikasi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital melalui sistem informasi jember elektronik layanan masyarakat ?
2. Bagaimana peningkatan pelayanan digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah konsep atau gambaran dari suatu permasalahan penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi suatu situasi dalam penelitian. Tujuannya agar permasalahan tersebut dapat dibuktikan dengan data yang sudah di dapat. Penelitian tersebut harus mengacu pada masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.¹⁹ Berdasarkan fokus penelitian di atas, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan komunikasi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital melalui sistem informasi jember elektronik layanan masyarakat
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan peningkatan pelayanan digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 91

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan pemberian peneliti dari hasil penelitian sehingga dapat menghasilkan manfaat. Dalam hal tersebut, manfaat penelitian terbagi menjadi dua, diantaranya ialah :²⁰

1. Secara Teoritis

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, masyarakat akan lebih paham dan dapat beradaptasi dari adanya inovasi dalam peningkatan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi SI-JELAS
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber bagi para peneliti selanjutnya yang ingin merujuk pada tema penelitian yang sebanding.
- c. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna serta menerapkan temuan penelitian dalam penawaran program mata kuliah di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

2. Secara Praktis

Adapun manfaat penelitian secara praktis terbagi menjadi beberapa pihak, diantaranya :

a. Bagi penulis

Diharapkan dapat mengetahui serta meningkatkan pemahaman mengenai penelitian terkait proses komunikasi inovasi yang terjadi

²⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 91

dalam peningkatan pelayanan digital melalui SI-JELAS oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jember.

b. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika

Diharapkan dengan adanya penelitian ini Dinas Komunikasi dan Informatika Jember mampu untuk menjadikan penelitian ini sebagai acuan bahan evaluasi serta meningkatkan inovasi yang berdampak baik bagi perubahan maupun peningkatan instansi.

c. Bagi Program Studi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini berguna untuk acuan pembelajaran bagi Program Studi serta dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi bagi akademisi yang digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti selanjutnya mampu mendapat pengetahuan serta acuan dalam melakukan penelitian yang serupa.

E. Definisi Istilah

Pada tahap ini, penulis memberi batasan dan penjelasan makna penting yang digunakan pada penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Komunikasi Inovasi

Dalam penelitian ini komunikasi inovasi diartikan sebagai proses terjadinya pembaruan atau inovasi yang terbentuk dalam sebuah produk

aplikasi SI-JELAS oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jember guna meningkatkan pelayanan digital.

2. Pelayanan Digital

Pelayanan digital merupakan sebuah pelayanan yang diberlakukan secara digital guna meningkatkan efisiensi dalam pelayanan dari yang sebelumnya dilakukan secara manual hingga berubah menjadi digital.

3. Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS)

SI-JELAS dalam penelitian ini diartikan sebagai sebuah produk inovasi yang diterbitkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember untuk meningkatkan pelayanan digital.

4. Dinas Komunikasi dan Informatika

Pada konteks penelitian ini, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) diartikan sebagai lembaga yang memiliki wewenang untuk memberikan sebuah inovasi peningkatan pelayanan digital.

F. Sistematika Pembahasan

Pada tahap ini, sistematika pembahasan ialah berisi mengenai gambaran dari rangkaian terkait pembahasan penulisan skripsi. Hal tersebut diawali mulai Bab I sebagai pendahuluan serta diakhiri Bab V sebagai penutup.²¹ Adapun hasil yang dimaksud tersebut ialah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini, pembahasan tersebut ialah mengenai bagian pendahuluan yang di dalamnya berisi beberapa sub bab seperti konteks penelitian, fokus

²¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 91

penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka

Pada bab ini berisikan terkait uraian dari penelitian terdahulu maupun teori yang digunakan dalam penelitian saat ini. Penelitian terdahulu yang tercantum pada bab ini merupakan acuan referensi dari penulis untuk penulisan skripsi ini. Selain itu, teori yang digunakan pada penelitian ini berfokus pada teori komunikasi inovasi dan kualitas pelayanan digital untuk meningkatkan pelayanan digital.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini memiliki isi terkait cakupan metode penelitian yang digunakan peneliti untuk menyusun penulisan skripsi serta metode yang digunakan pada saat melakukan penelitian di lapangan. Adapun isi dari bab tersebut yakni pendekatan dan jenis penelitian, subyek yang diteliti, teknik serta tata cara pengumpulan data, keabsahan data, analisis data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian

Penyajian data serta validitas data terkait dari hasil temuan peneliti ketika di lapangan tersaji pada bab ini. Selain itu, hasil analisa data berdasarkan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya juga tersaji pada bab ini.

BAB V Penutup

Bab lima yakni sebagai bab penutup dari penulisan skripsi. Isi dari bab tersebut berupa simpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti. Selain itu, saran dari peneliti untuk obyek yang telah diteliti juga dicantumkan di bab V sebagai bab penutup.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti mengenakan hasil dari penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian saat ini. Bagian tersebut juga memuat informasi yang mengarah pada penelitian terdahulu untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan dapat menghasilkan data yang akurat. Adanya penelitian sebelumnya guna menyediakan rujukan maupun acuan untuk perbandingan mengenai perbedaan serta persamaan, dan menghindari plagiasi terhadap penulis yang memiliki judul penelitian serupa.

Berdasarkan pemaparan di atas, adapun hasil yang berkaitan terkait penelitian saat ini dengan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Yolanda Safira, penelitian dalam bentuk skripsi jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim tahun 2024. Judul penelitian tersebut “Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”²² Penelitian tersebut befokus pada komunikasi inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SINOPSIS yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Persamaan dalam penelitian ini ialah fokus penelitian yang mengarah ke komunikasi inovasi guna meningkatkan pelayanan digital

²² Yolanda Safira, “Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”

melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh dinas terkait. Adapun perbedaan dari penelitian ini yakni terdapat pada objek penelitian yang befokus pada Disdukcapil, sedangkan penelitian ini berfokus pada Diskominfo.

2. Mohammad Isharuddin, Penelitian dalam bentuk skripsi jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember tahun 2023. Judul penelitian “Strategi *Public Relation* Diskominfo dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui aplikasi JKOPI di Kabupaten Jember.”²³ Penelitian ini berfokus pada Strategi *Public Relation* yang dilakukan Diskominfo Jember untuk peningkatan pelayanan informasi publik melalui aplikasi JKOPI. Sedangkan persamaan dari penelitian ini terletak pada objek penelitian yang menggunakan sebuah aplikasi guna menunjang pelayanan informasi publik. Sedangkan perbedaan yang ada dengan penelitian saat ini yakni terletak pada fokus penelitian yang fokus kepada strategi publik *relation*, sedangkan di penelitian ini berfokus pada komunikasi inovasi.
3. Mesra Rita Murni Gea, Muhammad. A. Rahawarin, Ivonny Y, dalam jurnal komunikasi dan administrasi publik tahun 2023 dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku.”²⁴ Persamaan yang terdapat di penelitian

²³ Isharuddin, “Strategi Publik Relation Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi JKOPI Di Kabupaten Jember”.

²⁴ Rita et al, “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku,”.

mengenai inovasi yang menggunakan sebuah aplikasi dari dinas tertentu, serta menggunakan metode penelitian yang sama yakni kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang muncul adanya inovasi aplikasi sabakota tujuannya mencegah terjadinya permasalahan terkait transparansi dana hibah dan bantuan sosial serta memberikan kemudahan pemohon hibah. Sedangkan SI-JELAS muncul akibat adanya pelayanan yang manual, sehingga inovasi ini muncul dengan memberikan pelayanan publik secara digital.

4. Latifah, Adie Dwiyanto Nurlukman, Ahmad Chumaedy, Arif Ginanjar Suryatman, dalam jurnal Manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik tahun 2023 dengan judul “Inovasi pelayanan publik elektronik sistem aplikasi bantuan kota (SABAKOTA) Kota Tangerang.”²⁵ Persamaan penelitian ini terdapat pada fokus penelitian yang ingin mengetahui inovasi dari Diskominfo jember untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan sama, hanya berbeda di analisis saja. Penelitian ini tidak menggunakan analisis, hanya menggunakan kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian terdahulu ini berada di objek dari fokus penelitian dimana penelitian tersebut meneliti tentang inovasi pelayanan publik berbasis digital dari situs Pemerintahan Diskominfo Maluku yakni layanan E-PPID SI-MANTAP. Sedangkan di penelitian ini menggunakan aplikasi yang

²⁵ Latifah et al., “Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang.”

diberikan dari Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yaitu SI-JELAS.

5. Sri Nur Jayanti, dalam Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2023 dengan Judul “Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Punggung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *GO DIGITAL*.”²⁶ Persamaan yang terdapat di penelitian terdahulu terletak pada jenis dan pendekatan yang dipilih yakni kualitatif deskriptif. Persamaan lainnya yakni fokus yang mengarah pada kualitas pelayanan digital. Perbedaan pada penelitian ini yakni fokus yang membedakan antara strategi komunikasi yang dilakukan dengan proses terjadinya inovasi melalui komunikasi inovasi.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Yolanda Safira, 2024, dengan judul “Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”	Perbedaan penelitian ini hanya terletak di instansi yang diteliti dimana peneliti tersebut menjadikan objek di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Terdapat beberapa teori yang menjadikan pembeda pada penelitian ini	Persamaan dalam penelitian ini ialah fokus penelitian yang mengarah ke komunikasi inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi yang sudah disediakan dari dinas yang dijadikan objek

²⁶ Jayanti, “Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital”

No.	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)
			penelitian
2.	Mohammad Isharuddin, 2023, dengan judul “Strategi <i>Public Relation</i> Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi JKOPI di Kabupaten Jember”.	Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian yang fokus pada Strategi Publik Relation.	Persamaan yang terdapat di penelitian terdahulu dan saat ini terletak pada objek penelitian yaitu dalam sebuah aplikasi guna menunjang pelayanan informasi publik.
3.	Mesra Rita Murni Gea, Muhammad. A. Rahawarin, Ivonny Y, 2023, dengan Judul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informaika Di Maluku.”	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang muncul adanya inovasi aplikasi sabakota tujuannya mencegah terjadinya permasalahan terkait transparansi dana hibah dan bantuan sosial serta memberikan kemudahan pemohon hibah. Sedangkan Si-Jelas muncul akibat adanya pelayanan yang manual. Sehingga inovasi ini muncul dengan memberikan pelayanan publik secara digital.	Persamaan yang terdapat di penelitian mengenai inovasi yang menggunakan sebuah aplikasi dari dinas tertentu, serta menggunakan metode penelitian yang sama yakni kualitatif deskriptif.
4.	Latifah, Adie Dwiyanto Nurlukman, Ahmad Chumaedy, Arif Ginanjar Suryatman, 2023, dengan judul	Perbedaan penelitian terdahulu ini berada di objek dari fokus penelitian dimana penelitian tersebut meneliti tentang inovasi	Persamaan penelitian ini terdapat pada fokus penelitian yang ingin mengetahui inovasi dari diskominfo jember untuk meningkatkan

No.	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)
	“Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang.”	<p>pelayanan publik berbasis digital dari situs pemerintahan diskominfo Maluku yakni layanan E-PPID SI-MANTAP. Sedangkan di penelitian ini menggunakan aplikasi yang diberikan dari bidang smart city SI-JELAS.</p>	<p>pelayanan publik berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan sama, hanya berbeda di analisis saja. Penelitian ini tidak menggunakan analisis, hanya menggunakan kualitatif deskriptif.</p>
5.	Sri Nur Jayanti, 2023, dengan judul “Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab. Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi <i>Go Digital</i> .”	<p>Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian yang fokus pada strategi komunikasi dari pemerintah pekon gunung tiga, sedangkan pada penelitian ini membahas terkait komunikasi inovasi yang dilakukan oleh diskominfo dalam meningkatkan pelayanan digital.</p>	<p>Persamaan yang terdapat di penelitian terdahulu terletak pada teori yang ada pada kualitas pelayanan digital, serta jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan.</p>

Sumber : *diolah oleh penulis*

Terkait pemaparan di atas, dijelaskan beberapa jurnal yang menjadi acuan dengan penelitian saat ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pembeda utama antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini ialah terletak pada fokus penelitian serta objek penelitian. fokus penelitian yang diambil yakni dari komunikasi inovasi yang dilakukan Diskominfo Jember melalui SI-JELAS selaku aplikasi yang digunakan untuk melakukan pelayanan digital dan lokasi penelitian di

Diskominfo Jember selaku fasilitator dari aplikasi tersebut. Penelitian ini juga menjadi penelitian pertama karena belum ditemukan penelitian yang membahas terkait komunikasi inovasi SI-JELAS sejak diluncurkannya pada tahun 2022.

B. Kajian Teori

1. Komunikasi Inovasi

a. Pengertian Komunikasi Inovasi

Rachmat Kriyantono menjelaskan bahwa komunikasi merupakan cakupan dari kegiatan menyampaikan gagasan yang kemudian diterima serta dimaknai sehingga memungkinkan terjadinya saling pemahaman.²⁷ Menurut Everet M. Rogers dan Lawrence Kincaid yang dikutip dari Wiryanto, komunikasi adalah proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk membentuk atau menukar informasi satu sama lain sehingga tercapai pemahaman yang mendalam.²⁸

Sementara itu, menurut Rudolph F. Verderber yang dikutip dalam Yasir, menjelaskan bahwa pada komunikasi terdapat dua fungsi utama yakni :

1) Fungsi Sosial

Komunikasi berfungsi sebagai tujuan hiburan, menunjukkan ikatan yang terjalin dengan orang lain, serta membangun dan menjaga hubungan.

²⁷ Rachmat Kriyantono, *Pengantar Lengkap Ilmu Komunikasi Filsafat dan Etika Ilmunya Serta Perspektif Islam*. 225

²⁸ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 65

2) Fungsi Pengambilan Keputusan

Komunikasi berfungsi untuk menentukan pilihan atau membuat keputusan tertentu.²⁹

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) menjelaskan bahwa “inovasi ialah identifikasi terhadap suatu hal yang bersifat pembaruan, yaitu penciptaan penemuan yang baru serta berbeda dengan suatu hal yang telah ada bahkan sudah dikenal sebelumnya.”³⁰ Rogers berpendapat bahwa inovasi merupakan “sebuah ide ataupun obyek yang disangka baru bagi seseorang maupun unit adopsi lainnya.”³¹

Inovasi juga merupakan cara untuk merealisasikan ide-ide baru melalui pembuatan maupun perubahan terhadap suatu barang agar menjadi tampak nyata, baru, serta berbeda. Pada upaya mencapai tujuan tersebut penerapan inovasi digunakan dengan menggunakan metode pembuatan yang baru, serta teknologi guna meningkatkan kualitas produk. Maksud lain ialah, inovasi merupakan sebuah perubahan maupun penemuan ide untuk meningkatkan, memperbaiki, serta mengembangkan sesuatu demi memenuhi kebutuhan konsumen.³²

Dikutip dalam Asep Ediana Latip dkk: Inovasi muncul dari pemecahan masalah. Tanpa masalah, inovasi hanya akan sedikit atau tidak ada sama sekali. Inovasi adalah cara untuk memecahkan

²⁹ Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 110-111

³⁰ “Arti Kata Inovasi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” accessed February 27, 2024, <https://kbbi.web.id/inovasi>.

³¹ Sumardjo, dkk, *Komunikasi Inovasi*, 2.4

³² Sukmadi, *Inovasi dan Kewirausahaan*, 69

masalah. Hal ini bukanlah suatu hambatan, namun merupakan insentif dan tantangan bagi inovasi. Dalam hal ini, menjadi jelas bahwa inovasi dapat mencapai tujuan tertentu dan mencapai hasil yang lebih efektif.³³

Inovasi mempunyai arti penting yang mencakup beberapa hal. Mengutip dari Suryana, berikut ini adalah :

1) Inovasi sebagai pembaruan

Pada dasarnya inovasi adalah pembaruan yang memberikan nilai tambah bagi pengguna. Tujuan inovasi tersebut ialah untuk meningkatkan nilai suatu produk, perangkat, atau layanan. Pembaruan ini merupakan hasil perubahan pada produk. Kunci keberhasilan inovasi adalah meningkatkan manfaat bagi para pengguna.

2) Inovasi sebagai perubahan

Perubahan bentuk produksi akibat adanya pembaharuan yang akhirnya menjadi produk jadi.

3) Inovasi sebagai keunggulan

Inovasi berarti menciptakan keunggulan atau keutamaan melalui berbagai cara baru. Bentuk kebaruan atau terobosan tersebut mencakup inovasi proses, metode, teknologi, produk, dan manajemen.³⁴

³³ Latip, *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*, 15

³⁴ Wilis, "Kewirausahaan Dan Teknologi di era generasi Z

Menurut Everet M. Rogers dalam bukunya "*Diffusion of Innovations*," mendefinisikan bahwa komunikasi inovasi merupakan sebuah proses yang terjadi yang mana inovasi tersebut disampaikan langsung melalui saluran komunikasi tertentu di antara anggota sistem sosial dari waktu ke waktu. Pada konteks tersebut, komunikasi inovasi merupakan upaya penyampaian informasi mengenai inovasi dapat disebarluaskan dan diterima oleh orang-orang atau masyarakat sehingga dapat diadopsi secara cepat.³⁵

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa komunikasi inovasi merupakan suatu proses komunikasi untuk menyampaikan gagasan sehingga memungkinkan terjadinya pengaruh pembaharuan dari produk lama ke produk yang baru. Pembaharuan tersebut bukan berarti menciptakan produk baru, akan tetapi memberikan solusi permasalahan dari produk lama untuk ditingkatkan menjadi sebuah terobosan baru dengan mengembangkan beberapa konsep baru. Pada konteks penelitian ini, komunikasi inovasi tersebut ialah adanya proses inovasi dalam meningkatkan pelayanan dari pelayanan manual ke digital melalui sebuah aplikasi bernama Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS)

³⁵ Rogers, "*Diffusion of Innovations*." 86

b. Pengertian Difusi Inovasi

Teori ini adalah teori yang membahas bagaimana gagasan dan ide teknologi baru menyebar ke seluruh suatu budaya. Teori difusi inovasi menggabungkan kata difusi dan inovasi. Kata difusi yang diambil dari Kamus Bahasa Indonesia berarti penyebaran sesuatu yang berupa kebudayaan, teknologi, gagasan, dan lain-lain dari satu pihak ke pihak lain.³⁶ Inovasi, sebaliknya, berarti mengenalkan atau memperkenalkan sesuatu yang baru, atau dengan kata lain pembaharuan.

Dikutip dari Aris, mempopulerkan teori inovasi dipopulerkan oleh Everet M. Rogers pada tahun 1964. Disebutkan dalam bukunya *Diffusion of Innovations*, Rogers menjelaskan bahwa difusi adalah proses penyebaran inovasi melalui berbagai saluran selama periode waktu tertentu dalam suatu sistem sosial. Teori yang dikemukakan Rogers mengasumsikan bahwa inovasi menyebar ke seluruh masyarakat dalam pola yang dapat diprediksi. Rogers juga mendefinisikan difusi inovasi sebagai proses penyampaian informasi mengenai ide-ide baru yang dilihat secara subjektif. Makna dari inovasi tersebut berkembang secara perlahan melalui proses konstruksi sosial.

Sementara itu, difusi diperkenalkan oleh sosiolog Perancis Gabriel Tarde pada tahun 1903. Tokoh tersebut memperkenalkan kurva difusi berbentuk S kepada publik dalam bukunya *The Law of*

³⁶ “Arti Kata Difusi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” accessed February 28, 2024, <https://kbbi.web.id/difusi>.

Imitation. Kurva ini menjelaskan bahwa suatu inovasi dikembangkan oleh seseorang yang diamati dalam dimensi waktu. Kurva ini juga mempunyai dua sumbu, satu sumbu menggambarkan tingkat penerimaan dan sumbu lainnya menggambarkan dimensi waktu. Tarde menunjukkan bahwa ada peluang pada kelompok orang tertentu yang tertarik pada ide-ide dan hal-hal baru, dan yang dianggap memiliki pengetahuan lebih luas daripada yang diperkirakan. Selanjutnya diasumsikan bahwa mereka yang memiliki kepentingan ini dapat mempengaruhi masyarakat untuk mengadopsi inovasi baru ketika inovasi tersebut tersedia.³⁷

Secara umum kita dapat menyimpulkan bahwa difusi inovasi adalah suatu proses sosial yang mentransmisikan informasi tentang gagasan-gagasan baru, yang pada mulanya dipahami secara subjektif namun perlahan-lahan berkembang melalui proses konstruksi sosial agar dapat dilihat secara objektif.

c. Elemen Komunikasi Inovasi

Menurut Rogers disebutkan dalam buku Sumardjo dalam tahapan proses difusi (komunikasi) inovasi, memiliki empat elemen utama,³⁸ diantaranya :

1. Inovasi

Suatu ide, konsep, tindakan, atau sesuatu yang diyakini seseorang sebagai sesuatu yang baru dikatakan inovatif.

³⁷ Aris, "Teori Difusi Inovasi: Pengertian, Jenis, Elemen, Tahapan,"

³⁸ Sumardjo, dkk, *Komunikasi Inovasi*. 1.46

Bergantung pada bagaimana individu memandang suatu konsep sebagai sesuatu yang baru, suatu inovasi dalam transmisi inovasi dapat dipahami sebagai sesuatu yang baru. Maksud tersebut ialah kebaruan suatu penemuan merupakan sesuatu yang dinilai secara subjektif berdasarkan masing-masing penerimanya.³⁹

Menurut Rogers yang dikutip dari H.Sutirna menjelaskan terdapat perbedaan antara dua jenis informasi. Pertama, rincian pertanyaan seperti "Apa itu inovasi (hal baru)?" Kedua, rincian mengenai evaluasi inovasi, atau pertanyaan seperti "apa manfaat penerapan inovasi?" Kelompok sasaran tidak akan ragu mengenai inovasi jika mereka dapat mengakses informasi yang memberikan jawaban jelas atas pertanyaan-pertanyaan tersebut. Dalam hal ini, mereka telah memahami inovasi dengan benar dan akan menerima serta menerapkan inovasi tersebut. Kecepatan penerimaan inovasi juga dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri.⁴⁰

Rogers menjelaskan bahwa terdapat tiga hal yang menentukan proses pengelanaan inovasi dibentuk, diantaranya :

a) Tahapan Awal (*Antecedent*)

Massa akan mendapatkan sebuah ide maupun gagasan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kepribadian individu yang terbuka terhadap perubahan dan

³⁹ Aris, "Teori Difusi Inovasi,"

⁴⁰ H. Sutirna, *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*. 89

penerimaan hal-hal baru, serta pengetahuan sosial lebih universal dibandingkan dengan wilayah sekitar, sesuai dengan berbagai hal yang diperlukan dalam memiliki barang baru tersebut.

b) Proses (*Process*)

Berbagai hal yang diperlukan guna memiliki produk maupun barang tersebut bergantung pada pemahaman tentang nilai-nilai dalam sistem sosial. Pengetahuan ini penting agar pembaruan tersebut tidak melawan dengan struktur sosial serta struktur budaya masyarakat penerima, sehingga mereka dapat menerima perubahan kebiasaan dengan toleransi. Dengan komunikasi yang baik mengenai barang tersebut, masyarakat akan lebih mudah memahami dan menerima penyimpangan dari norma yang ada.

c) Konsekuensi (*Consequences*)

Pada tahap ini, ketika memiliki keinginan guna dapat memiliki barang maupun menerapkan suatu ide, gagasan, atau inovasi, setiap keputusan yang diambil akan membawa konsekuensi bagi khalayak, baik yang menerima maupun yang menolak. Jika khalayak menerima ide tersebut, inovasi akan terus berlanjut dan digunakan. Sebaliknya, inovasi mungkin

tidak akan dilanjutkan jika tidak memenuhi harapan atau jika terjadi kesenjangan.⁴¹

2. Saluran Komunikasi

Pada konteks penelitian ini, saluran komunikasi diartikan sebagai alat yang memiliki fungsi untuk menyebarkan dan menyampaikan informasi inovasi dari sumber kepada penerima. Saluran komunikasi diharuskan menyesuaikan terhadap *audiens* yang akan dituju. Jika sasaran tersebut ditujukan kepada masyarakat ataupun khalayak umum, maka saluran komunikasi massa adalah metode yang lebih cocok. Akan tetapi, jika ditujukan kepada individu, maka digunakan komunikasi interpersonal.⁴²

Rogers menjelaskan bahwa terdapat dua saluran komunikasi yang bisa digunakan untuk penyebaran. Pertama, komunikasi (media) massa, kedua komunikasi interpersonal. Media massa bertujuan untuk mengubah sikap atau perilaku masyarakat terhadap suatu masalah, produk, atau ide. Sementara itu, komunikasi interpersonal ialah upaya komunikasi langsung secara tatap muka yang membuat reaksi langsung dari penerima tersebut, baik secara verbal maupun non-verbal.⁴³ Saluran komunikasi yang paling tepat digunakan dalam penelitian ini ialah saluran komunikasi massa, dikarenakan jangkauan

⁴¹ Rogers, "*Diffusion of Innovations*." 132

⁴² Aris, "Teori Difusi Inovasi: Pengertian, Jenis, Elemen, Tahapan"

⁴³ Rogers, "*Diffusion of Innovations*." 148

penyebaran informasi ini kepada khalayak umum dan tersebar di jangkauan wilayah yang lebih melebar dan luas.

3. Jangka Waktu

Pada tahap ini melibatkan serangkaian keputusan sejak wawasan informasi mengenai suatu pembaruan inovasi terbit hingga keputusan untuk menerima atau menolaknya. Jangka waktu sangat penting dalam tahap penentuan keputusan. Tingkat inovasi dari seseorang tersebut dapat bervariasi, baik lebih cepat maupun lebih lambat dalam menerima pembaruan termasuk dalam menerima pembaruan inovasi tersebut.⁴⁴

Menurut Rogers yang dikutip pada Yolanda, keikutsertaan waktu pada proses difusi dan mencakup beberapa hal, diantaranya sebagai berikut :

- a) Tahapan proses keputusan dalam inovasi (*the innovation-decision process*)
- b) Kecepatan dalam mengadopsi inovasi
- c) Tingkat adopsi inovasi pada suatu sistem diukur berdasarkan jumlah anggota yang mengadopsi inovasi tersebut dalam jangka waktu tertentu.⁴⁵

⁴⁴ Aris, "Teori Difusi Inovasi,"

⁴⁵ Yolanda Safira, "Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru."

4. Sistem Sosial

Sistem sosial adalah struktur perilaku yang mencakup wewenang maupun pilihan dan kewajiban yang diberlakukan oleh masyarakat terhadap individu yang mengemban peran tertentu dalam komunitas. Pentingnya sistem sosial terlihat saat berusaha menyelesaikan masalah untuk mencapai tujuan bersama. Sistem sosial juga menjadi target bagi inovasi, di mana masyarakat dapat menerima atau menolak inovasi tersebut.⁴⁶

Rogers menyebutkan terdapat tiga elemen penting yang mencakup dalam sistem sosial, diantaranya :⁴⁷

a) *Opinion Leader*

Opinion leader merupakan orang yang memiliki kemampuan serta mampu mempengaruhi individu lain secara informal terhadap sikap atau perilaku yang diinginkan.⁴⁸ Mereka sering menjadi sumber pandangan atau pendapat tentang suatu masalah bagi anggota lain dalam sistem sosial. *Opinion leader* juga memiliki peran dalam proses penyebaran inovasi, di mana mereka dapat menjadi penentu dalam penghambat atau pendorong pada penyebaran serta adopsi inovasi.

⁴⁶ Aris, "Teori Difusi Inovasi," February 11, 2022.

⁴⁷ Rogers, "*Diffusion of Innovations*." 142

⁴⁸ Mihardja, "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement : Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu,"

b) *Agen* Pembaruan

Elemen ini adalah individu yang secara aktif berperan dalam upaya mensosialisasikan penyebaran inovasi kepada suatu sistem sosial. Agen pembaruan juga merupakan professional untuk mewakili lembaga pembaharuan, seperti organisasi maupun instansi yang memiliki tujuan untuk memperbarui khalayak dengan mengenalkan gagasan-gagasan baru. Individu tersebut berupaya memengaruhi keputusan pada anggota sistem sosial untuk melakukan pekerjaan yang telah dibuat maupun ditetapkan oleh lembaga tersebut.

c) Penerima Inovasi

Penerima inovasi merupakan sebuah individu maupun massa yang mampu menyambut ataupun menerima dari adanya inovasi tersebut.

2. Pelayanan Digital

a. Pengertian Pelayanan Digital

Secara umum, pelayanan diambil dari kata “layan” yang menggambarkan aktivitas untuk menyiapkan, membantu, serta mengurus dari pihak satu ke pihak lainnya melalui bentuk barang atau jasa.⁴⁹ Kemudian menurut ivancevich, dkk, dalam Ratminto, dan Atik Septi yang dikutip dalam Alimansyah, pelayanan merujuk pada barang maupun yang tidak fisik serta tidak dapat disentuh sehingga

⁴⁹ Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. 91

melibatkan upaya manusia dengan menggunakan alat. Pelayanan juga dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang tidak tampak dikarenakan adanya aktivitas bagi pemohon dan pegawai yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik.⁵⁰

Berdasarkan definisi pelayanan menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah rangkaian tindakan yang dilakukan bagi sebuah instansi atau pemerintah untuk melengkapi kebutuhan masyarakat dengan memastikan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dapat dinilai melalui indikator yang menentukan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan pelanggan, bahkan melampaui harapan tersebut secara konsisten.

Layanan digital sendiri dapat diartikan sebagai teknologi informasi. Menurut Aji Suprianto yang dikutip dari Agus Nurofik, layanan digital adalah teknologi informasi yang melibatkan pengembangan aplikasi komputer dan teknologi komunikasi untuk mengolah, mengelola, dan menyajikan data serta penyampaian informasi secara tepat, sesuai, dan akurat. Teknologi ini memanfaatkan untuk berbagai kebutuhan, baik itu personal, bisnis, maupun pemerintahan.⁵¹ Selain itu, layanan digital juga dapat dianggap sebagai proses menyebarkan atau mengumpulkan informasi yang terkait dengan sumber daya yang tersedia melalui internet atau

⁵⁰ Alimansyah dan Suratman, "*Manajemen Pelayanan Publik Prima*." 73

⁵¹ Agus Nurofik et al., "*Pengantar Teknologi Informasi*." 81

situs web. Dalam konteks ini, ketika pelayanan yang optimal dipadukan dengan digitalisasi yang efisien, sebuah organisasi akan berkolaborasi secara efektif untuk mencapai tujuan dalam mengembangkan atau menginovasi.⁵²

b. Kualitas Pelayanan Digital

Menurut Parasuraman, pelayanan digital atau *e-serqual* (*Elektronic Service Quality*) adalah suatu tingkatan mengenai efektifitas dan efisiensi suatu website maupun aplikasi yang dapat memberikan kemudahan bagi para pemohon terkait proses pelayanan. Adapun beberapa dimensi *e-serqual* adalah sebagai berikut :

- 1) Efisiensi, yaitu kemudahan untuk mengakses dan menggunakan situs. Pemohon mampu melakukan hal seperti mengunjungi suatu website serta terdapat keinginan untuk mengetahui informasi terkait pelayanan.
- 2) Reliabilitas, yaitu fungsi revisi teknis dari suatu aplikasi. Hal ini berkaitan dengan fungsi teknis aplikasi tersebut, terutama ketersediaan dan fungsi aplikasi.
- 3) *Fulfillment*, yaitu tingkat komitmen aplikasi atau web seperti pengiriman pesanan, ketersediaan pelayanan dan ketepatan pelayanan dengan waktu yang sudah ditetapkan.
- 4) Privasi, yaitu tingkat keamanan aplikasi atau web dan perlindungan informasi pengguna. Hal tersebut merupakan bentuk tanggung

⁵² Luthfiyah, "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan,"

jawab agar data pengguna tidak disebarluaskan terhadap pihak lain serta keamanan informasi penggunaan akan terjamin.

- 5) Daya Tanggap, yaitu dengan keberadaan aplikasi atau web dapat mengatasi masalah dan memulihkan secara efektif. Pemberitahuan informasi terhadap pengguna terkait kendala yang terjadi seperti error dan lain sebagainya.
- 6) Kompensasi, yaitu tingkat suatu aplikasi atau web bertanggung jawab berupa fisik maupun non fisik terhadap masalah yang dihadapi pengguna seperti pengembalian dana, jasa pelayanan dan terdapat biaya penanganan produk.
- 7) Kontak, yaitu narahubung melalui telepon maupun online yang digunakan pengguna untuk mendapatkan bantuan.⁵³

c. Karakteristik Pelayanan Digital

Pada inovasi pelayanan digital, harus memiliki karakteristik yang harus tersedia. Menurut Sedarmayanti, organisasi yang memberikan layanan harus memiliki karakteristik sebagai berikut :⁵⁴

- 1) Prosedur pelayanan harus mudah di mengerti, dan menghindari birokrasi yang berbelit-belit
- 2) Kejelasan dan kepastian dapat diberikan kepada para pengguna
- 3) Dilakukan secara efisien serta efektif
- 4) Mengutamakan Kecepatan serta ketepatan waktu

⁵³ Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik*. 87.

⁵⁴ Sedarmayanti, *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik*. 221

- 5) Pelayanan bersifat terbuka dan pengguna mudah memperoleh informasi
- 6) Melayani pengguna pelayanan dengan baik

d. Jenis-jenis Pelayanan Digital

Selain karakteristik, pelayanan digital juga memiliki beberapa jenis-jenis. Diantaranya sebagai berikut :

1) Website

Situs web, sering dikenal sebagai web, adalah salah satu sistem yang mampu mengumpulkan dan menyimpan dokumen di internet yang dapat diakses melalui protokol HTTP (*Hyper Text Transfer Protocol*). Situs web berfungsi sebagai media yang efektif untuk menyampaikan informasi, pengetahuan, dan promosi. Melalui situs web, kita dapat memantau jumlah pengunjung serta data demografis seperti jenis kelamin, lokasi, serta usia mereka.

Web juga merupakan salah satu teknologi internet yang memiliki perkembangan dengan cepat dan menjangkau pengguna di seluruh dunia.

2) Media Sosial

Media sosial merupakan platform yang menggunakan koneksi internet dan perangkat elektronik untuk memungkinkan pengguna melakukan aktivitas komunikasi, interaksi, dan menyebarkan informasi melalui khalayak di berbagai lokasi menggunakan sebuah aplikasi. Meskipun sosial media

menyediakan akses cepat, mudah, dan terjangkau untuk berbagi informasi, keberadaannya juga dapat menghadirkan tantangan seperti penyalahgunaan yang melampaui batas norma sosial, meningkatkan resiko konflik, dan memperdalam perpecahan dalam masyarakat.

3) Aplikasi Online

Penggunaan aplikasi dapat dianggap sebagai bagian dari pemasaran internet, yang juga dikenal sebagai emarketing atau e-commerce, yaitu pemasaran produk atau jasa melalui internet. Pemasaran internet ini membutuhkan pemahaman yang komprehensif tentang aspek kreatif dan teknis internet, termasuk desain, pengembangan, periklanan, dan penjualan. Teknologi internet membuka peluang tidak terbatas bagi perkembangan masyarakat, karena melalui internet, hambatan geografis diatasi, batas negara terlampaui, dan manusia modern di seluruh dunia dapat terkoneksi.

e. Manfaat Pelayanan Digital

Dikutip dalam *batikkominfo*, dijelaskan manfaat dari pelayanan publik digital. Dalam hal itu, pemerintah harus terlibat untuk melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik digital. Manfaat dari hal tersebut khususnya bagi pemerintah sendiri yakni efisiensi biaya dan waktu, mengurangi ketergantungan pada penggunaan kertas. Selain itu, pelayanan kepada masyarakat dapat

menjadi lebih cepat. Manfaat lainnya meliputi peningkatan produktivitas pekerja serta penggunaan untuk pelayanan. Pelayanan digital dapat digunakan sebagai alat advertensi pemerintah, terutama untuk menginformasikan hasil dari kinerja serta program yang dimiliki pemerintah. Apabila khalayak atau masyarakat dapat merasakan dampak serta merasa puas dengan pelayanan tersebut, hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.⁵⁵



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁵ "BAKTI "Seberapa Penting Pelayanan Publik Digital ?"

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data tersebut memberikan gambaran serta penjelasan mendalam dengan berbentuk lisan atau tertulis dan dapat dijelaskan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Pada penelitian ini, peneliti memberikan gambaran serta penjelasan mendalam mengenai keadaan yang dihadapi. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang diamati secara detail dan sistematis, sementara pendekatan kualitatif memberikan dimensi lebih dalam melalui interpretasi dan pemahaman kontekstual.⁵⁶

Menurut Sugiyono yang dikutip dalam Sudaryono metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan menganalisis kondisi objek penelitian dalam konteks alamiah. Dalam penelitian ini, peneliti memegang peran kunci sebagai instrument sehingga memungkinkan pengumpulan data yang lebih mendalam dan terkait dengan pengalaman subjektif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian kualitatif dapat kontribusi signifikan terhadap literatur

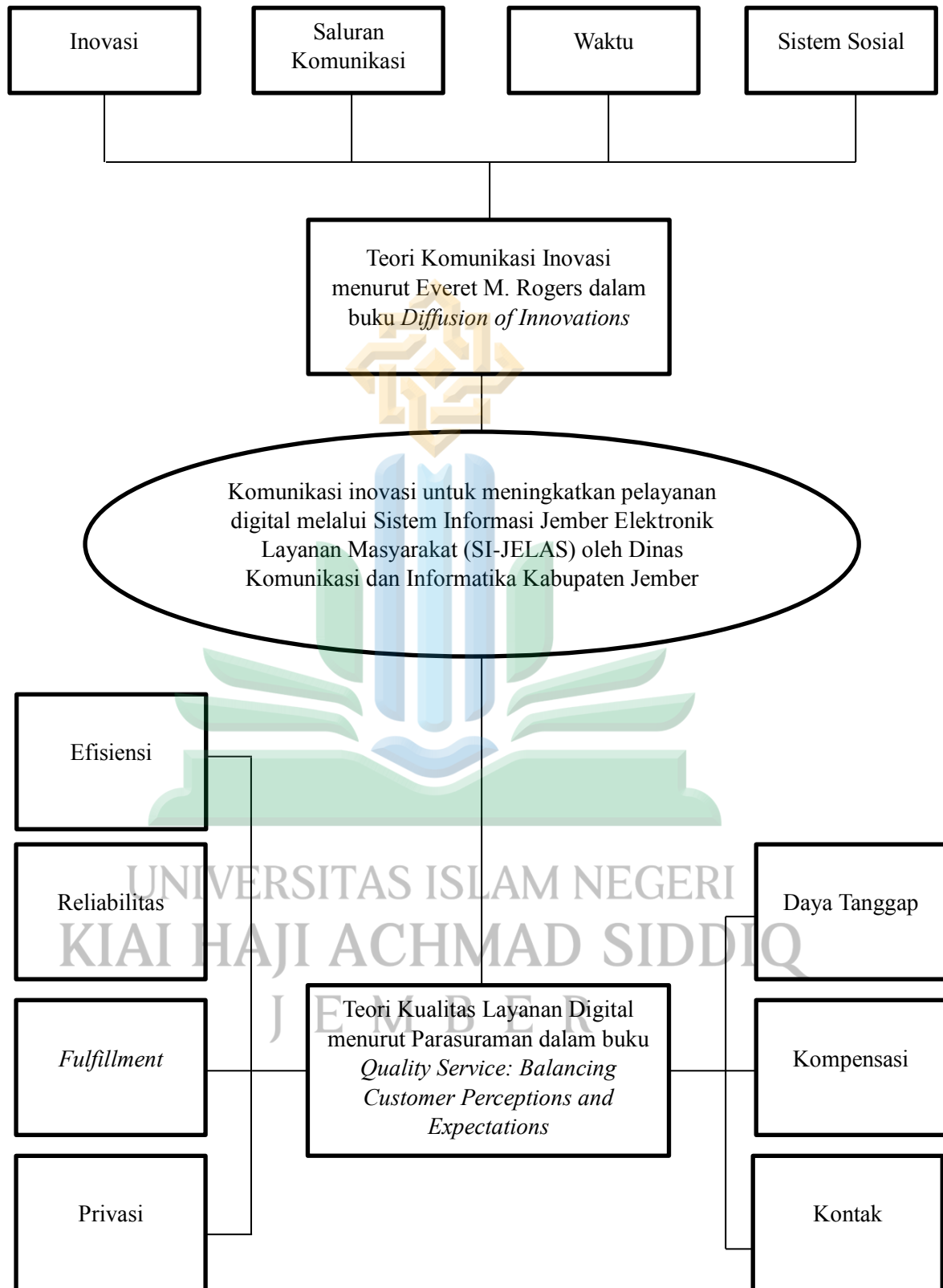
⁵⁶ Hardani et al., "Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif." 55

akademis dengan menggambarkan konteks objek penelitian secara keseluruhan.⁵⁷

Dalam hal ini peneliti mengambil penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan fenomena yang diamati dan dikaji di lapangan secara alami menjadi lebih konkrit dan transparan, serta dapat dikaji lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan komunikasi inovasi yang terjadi di SI-JELAS melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dengan memastikan data yang dikumpulkan menggambarkan situasi dan peristiwa yang ada secara deskriptif. Maka dari itu, hasil penelitian peneliti dapat mengetahui hal-hal mengenai inovasi apa saja yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember guna meningkatkan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital melalui SI-JELAS.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Komunikasi Inovasi menurut Everet M. Rogers dan teori Kualitas Pelayanan Digital menurut Parasuraman. Teori tersebut terlampir pada bagan kerangka teoritis yang disediakan oleh peneliti. Bagan kerangka teoritis tersebut tersusun sebagai berikut :

⁵⁷ Sudaryono, "Metode Penelitian Pendidikan." 87



B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang menjadi fokus penelitian. penelitian kualitatif umumnya berfokus pada tempat-tempat yang memiliki keunikan sehingga menarik untuk diteliti.⁵⁸ Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember yang berlokasi di Jl. Nusantara 02, Kaliwates kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Peneliti mengambil lokasi tersebut sebagai tempat penelitian karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember menjadi fasilitator ataupun penyedia aplikasi SI-JELAS. Penelitian ini memiliki fokus pada inovasi yang dilakukan oleh layanan informasi komunikasi untuk meningkatkan pelayanan digital melalui aplikasi SI-JELAS.

C. Subjek Penelitian

Pada konteks ini, subjek penelitian adalah orang maupun benda yang diharapkan mampu menjawab rumusan masalah peneliti. Sugiyono menjelaskan bahwa subjek penelitian adalah suatu sarana yang memiliki variabel-variabel tertentu yang mempunyai sifat-sifat atau nilai-nilai dari seseorang, benda, atau kegiatan yang dimaksudkan untuk diamati sedemikian rupa sehingga dapat diambil kesimpulan dari pengamatannya.⁵⁹

Peneliti dalam hal ini memaparkan jenis data dan sumber data yang mencakup siapa saja yang akan dijadikan sebagai sumber informasi dari penelitian ini serta bagaimana data tersebut akan di olah. Data yang dibutuhkan oleh peneliti pada penelitian ini didapat melalui subyek atau

⁵⁸ Rukin, "Metodologi Penelitian Kualitatif." 28

⁵⁹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D." 110

informasi yang paham mengenai inovasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Jember melalui SI-JELAS. Maka dari itu peneliti melakukan penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling* dengan menunjuk berdasarkan pertimbangan serta tujuan tertentu, juga untuk memperoleh sampel yang dapat menggambarkan tujuan penelitian yang dilakukan dan dapat memenuhi kriteria dalam memberikan informasi.⁶⁰

Peneliti memilih beberapa kriteria penentuan informan yang dianggap relevan dengan penelitian ini, diantaranya :

1. Jenis Kelamin Pria atau Wanita
2. Usia 17-55 Tahun
3. Berdomisili di Kabupaten Jember
4. Pernah menggunakan jasa pelayanan di Kelurahan, Desa, Kecamatan se-Kabupaten Jember, dan Mal Pelayanan Publik
5. Memiliki kaitan pekerjaan dengan SI-JELAS

Berdasarkan pemilihan kriteria informan yang telah ditentukan, maka peneliti memilih informan yang memiliki kaitan erat dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dengan merujuk pada bidang tertentu. Selain itu, beberapa pihak lain yang menunjang dari adanya pelayanan digital juga ditunjuk sebagai informan. Beberapa pihak tersebut ialah sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik

Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdapat Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik. Bidang tersebut memiliki

⁶⁰ Mamik, "Metodologi Kualitatif." 98

tugas untuk menyiapkan perumusan serta pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, serta tugas lainnya yang mencakup pengembangan Sumber Daya TIK Pemerintah Daerah Kabupaten dan Masyarakat di Kabupaten yang diberikan oleh Kepala Dinas.⁶¹ Peneliti dalam menggali data dan informasi mengenai komunikasi inovasi untuk meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS, memilih Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yaitu Ibu Imaniar Eka Wulandari, S.Si, MPA, yang diwakilkan oleh Staf dari Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu Trio Fandi S.Kom. sebagai informan kunci dalam penelitian ini.

2. Staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik

Dalam menggali data dan informasi mengenai komunikasi inovasi untuk meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS, maka peneliti memilih staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf pelayanan di Mal Pelayanan Publik sebagai informan utama yaitu Bapak Arief Wicaksono, A.Md.Kom. Peneliti memilih informan tersebut karena staf bidang tersebut memiliki aktivitas langsung dengan SI-JELAS yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

3. Staf Kelurahan Jember Lor

Staf pelayanan umum Kelurahan Jember Lor dipilih menjadi salah satu informan penelitian ini yang dapat memberikan informasi terkait perubahan serta peningkatan dari perubahan pelayanan manual ke

⁶¹ PERBUP Kab. Jember No. 13 Tahun 2021.

pelayanan digital. Maka dari itu, peneliti memilih staf tersebut sebagai informan pendukung pada penelitian ini yaitu Ibu Sri Handayani Rahayu, S.Sos.

4. Masyarakat Kabupaten Jember

Masyarakat dipilih sebagai informan pada penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan informasi terkait adanya inovasi peningkatan pelayanan berbasis digital yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember melalui aplikasi SI-JELAS. Adapun masyarakat yang dipilih sebagai informan merupakan masyarakat Kabupaten Jember yang pernah menggunakan jasa pelayanan digital melalui SI-JELAS. Peneliti memilih masyarakat untuk menjadi informan pendukung yaitu Bapak Pur Bonek, dan Bapak Rizal.

D. Teknik Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap peneliti untuk memilih metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Proses ini penting karena hasil penelitian sangat bergantung pada data yang dikumpulkan. Teknik tersebut harus membandingkan relevansi dari data yang diperoleh di lapangan. Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang digunakan di penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan dari adanya fenomena dengan kondisi dan situasi tertentu sesuai di lapangan. Dari hasil

pengamatan tersebut, kemudian peneliti menuliskan fenomena yang diamati secara sistematis serta mendeskripsikannya. Observasi dianggap ilmiah jika dilakukan oleh pengamat yang memiliki pengetahuan tentang objek yang diamati, dilakukan secara sistematis, dan hasilnya dapat dideskripsikan secara efektif dan akurat. Tujuan adanya observasi adalah guna mengumpulkan data secara alami untuk keperluan yang mencakup penelitian atau tujuan tertentu. Peneliti melakukan observasi dengan terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan fenomena maupun suatu hal yang memiliki kaitan dengan penelitian, sehingga dapat memahami keadaan dan situasi yang sebenarnya terjadi di lapangan.⁶²

Terdapat dua jenis teknik observasi, diantaranya ialah teknik observasi partisipan, serta non-partisipan. Peneliti memilih teknik observasi non partisipan, karena metode tersebut tidak melibatkan secara langsung dalam kegiatan apapun saat proses observasi. Jadi, peneliti hanya bertindak sebagai pengamat mandiri. Pada penelitian ini, peneliti telah melakukan observasi selama 2 bulan terhitung sejak bulan Maret hingga bulan Mei dan melakukan observasi terhadap inovasi pelayanan digital yang sudah berjalan di lapangan. Selain itu, observasi lainnya juga dilakukan untuk mengamati peningkatan pelayanan digital yang sudah berlangsung, serta mengamati proses pelayanan yang terjadi melalui SI-JELAS.

⁶² Ni'matuzahroh And Susanti Prasetyaningrumi, "*Observasi: Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi.*"

Observasi yang dilakukan oleh peneliti fokus kepada proses komunikasi inovasi yang dilakukan Diskominfo dalam melakukan inovasi SI-JELAS sebagai peningkatan pelayanan digital. Observasi tersebut mencakup inovasi yang diluncurkan, penyebaran informasi melalui saluran komunikasi, waktu dari inovasi tersebut berlangsung, sistem sosial yang menjadi agen dari penentu keputusan inovasi, beserta proses pelayanan digital yang ada di Kabupaten Jember.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode yang memungkinkan peneliti memeriksa data dari hasil temuan secara langsung. Menurut Moleong, wawancara merupakan suatu kegiatan yang menggunakan komunikasi verbal untuk mencapai tujuan tertentu yang dilakukan oleh pewawancara ataupun yang mewawancarai.⁶³ Pada tahap ini, peneliti memilih informan dua orang atau lebih dalam proses mencari data maupun informasi tertentu. Alasan tersebut dilakukan karena peneliti ingin mencari data dengan berbagai sumber lain agar menunjang temuan data lainnya dan dapat dijadikan bahan perbandingan dengan informan lainnya.

Terdapat tiga jenis wawancara, diantaranya ialah wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, dan wawancara semi terstruktur. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur untuk pengumpulan data. Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang telah dipersiapkan, namun pihak yang di wawancara tetap dapat

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 97

mengemukakan pendapatnya secara bebas. Maka, informan diminta terlibat dalam diskusi dengan tujuan mengungkapkan permasalahan yang lebih luas, terbuka, dan lebih lengkap tanpa fokus pada satu objek.⁶⁴

Peneliti telah menyiapkan bahan pembahasan dengan membuat daftar pertanyaan sebagai pedoman jalannya wawancara. Pembahasan akan difokuskan pada komunikasi inovasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember guna meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Trio Fandi S.Kom. selaku perwakilan dari Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, Bapak Arief Wicaksono A,Md,Kom. selaku staf dari Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi operator dari pelayanan SI-JELAS, Ibu Sri Handayani Rahayu S.Sos, selaku staf pelayanan umum di Kelurahan Jember Lor, Bapak Pur Bonek dan Bapak Rizal selaku masyarakat pengguna pelayanan di Kabupaten Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode atau teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data melalui dokumen, foto, serta bahan statistik lainnya. Sugiyono menjelaskan bahwa dokumentasi adalah tersedianya data yang diasjikan serta informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, angka, teks,

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.D*, 121

gambar, dan lain-lain yang dikemas dalam bentuk laporan serta informasi sehingga dapat menunjang penelitian.⁶⁵

Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini merupakan dokumentasi berupa gambar untuk melengkapi hasil temuan. Gambar tersebut berupa inovasi yang terjadi pada SI-JELAS dalam peningkatan pelayanan digital dan pelayanan digital yang telah berlangsung guna meningkatkan pelayanan digital. Gambar tersebut digunakan sebagai dokumentasi dan diambil pada saat proses penelitian di Diskominfo Kabupaten Jember.

E. Analisis Data

Analisis data ialah salah satu mekanisme pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur. Selanjutnya memilih data penting yang akan digunakan untuk memahami dan memberikan kesimpulan terkait data yang telah didapat melalui hasil teknik pengumpulan data yang sudah digunakan. Kemudian, Analisis data kualitatif merupakan analisis data yang efektif yakni mengembangkan analisis untuk dijabarkan lebih lanjut dari hasil temuan data yang telah didapat di lapangan untuk menentukan apakah hipotesis dapat diterima maupun ditolak.⁶⁶

Analisis data dapat dilakukan menggunakan berbagai metode, akan tetapi peneliti pada penelitian ini memilih untuk menggunakan prosedur seperti kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

⁶⁵ Jogiyanto Hartono, *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. 114

⁶⁶ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*." 129

1. Kondensasi Data

Kondensasi data dilakukan untuk menunjuk pada data yang sudah diperoleh dari penelitian dengan memilih, menyederhanakan data yang menyerupai seluruh komponen dari catatan ketika di lapangan secara wawancara, tertulis, observasi, maupun dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan keseluruhan komponen tersebut sebagai metode untuk mengumpulkan data ketika di lapangan.⁶⁷

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan data yang tersedia untuk ditampilkan melalui berbagai macam bentuk, seperti narasi singkat, serta hal lainnya.⁶⁸ Penyajian data memiliki tujuan guna mempermudah ketika peneliti mengkategorikan serta membangun pola saling berkaitan agar dapat lebih mudah untuk dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kumpulan ringkasan yang tersedia dari keseluruhan data yang telah ditemukan di lapangan. Penarikan kesimpulan tersebut masih bersifat sementara dan dapat berubah menyesuaikan kondisi peneliti ketika di lapangan hingga dapat dikatakan sebagai data yang kredible.⁶⁹

F. Keabsahan Data

Keabsahan atau validitas data merupakan satu hal yang memiliki peran penting dalam penelitian. Adanya data yang valid menentukan apakah

⁶⁷ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* 163

⁶⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.*" 132-133.

⁶⁹ Sugiyono. 134

penelitian yang dilakukan dapat memenuhi standart ilmiah dan dapat di verifikasi keabsahan data yang dikumpulkan. Peneliti menggunakan teknik triangulasi data sebagai acuan untuk menguji keabsahan data yang ditemukan di lapangan. Triangulasi data ialah metode yang sangat penting dalam penelitian, karena hal tersebut dapat memastikan kebenaran dan keandalan dari data yang telah dikumpulkan. Penelitian ini menerapkan tiga teknik tersebut, diantaranya sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah sebuah cara penguji keabsahan dengan berbagai sumber yang dikumpulkan. Peneliti mengkaji sebuah data yang diperoleh dari sumber A dan membandingkannya dengan data dari sumber B dan sumber lainnya. ketiga sumber tersebut dikelompokkan berdasarkan persamaan dan perbedaan paradigma dari berbagai sumber untuk dianalisis dan diambil kesimpulan oleh peneliti. Guna mengetahui informasi terkait inovasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS, maka sumber data dapat diperoleh dari Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, Staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, Staf Pelayanan Umum Kelurahan Jember Lor, serta masyarakat sebagai pengguna SI-JELAS.

2. Triangulasi Teknik/Metode

Triangulasi teknik ialah cara yang diterapkan untuk melakukan uji kualitas data yang dapat dipercaya melalui verifikasi dari informasi yang

diperoleh melalui satu sumber ke berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari teknik tersebut ialah guna melakukan perbandingan data yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Selain itu, teknik tersebut juga membantu peneliti dalam mengambil keputusan terkait validitas data dan mengidentifikasi ketidaksesuaian data. Jika ditemukan ketidaksesuaian data, peneliti akan menindaklanjutinya dengan mendiskusikan temuan tersebut dengan sumber data.⁷⁰

G. Tahap-tahap Penelitian

Pada tahapan ini terdiri dari serangkaian langkah-langkah penelitian untuk mengidentifikasi suatu masalah dan memecahkan masalah itu, dan disebut dengan hasil akhir atau hasil penelitian. Tahap selanjutnya adalah menganalisis hasil penelitian untuk melihat apakah pertanyaan sudah terjawab atau sebaliknya.⁷¹ Berikut tahapan yang akan digunakan peneliti, adapun diantaranya :

1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra-lapangan adalah langkah pertama yang dilakukan pada penelitian ini. Peneliti melakukan identifikasi dari permasalahan yang akan diteliti, kemudian melakukan penyusunan rencana penelitian, menentukan dan memilih lokasi penelitian, mengurus izin, mengamati, dan mengevaluasi lokasi, mengidentifikasi dan menggunakan informasi, serta menyiapkan alat-alat yang diperlukan untuk penelitian.

⁷⁰ Sugiyono. 141

⁷¹ Alfiatu Solikah, *Strategi Peningkatan Mutu Pembelajaran Pada Sekolah Unggulan : Studi Multi Situs Di Mi Darul Muta'alimin Frateran 1 Kota Kediri*. 92

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap kedua, peneliti melakukan penelitian serta mengamati langsung kejadian di lapangan untuk mencari data yang telah dipersiapkan. Peneliti mengumpulkan data sesuai pedoman serta fokus penelitian yang telah dipersiapkan. Peneliti mengumpulkan data dengan cara melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi sesuai dengan data yang dicari.

3. Tahap penyelesaian

Tahap akhir pada penelitian ini ialah tahap penyelesaian. Tahapan tersebut ialah penyelesaian dengan cara mengolah hasil temuan data yang telah ditemukan di lapangan dengan menganalisis serta menyajikan data dari berbagai sumber yang telah ditentukan. Kemudian, data tersebut disusun menjadi tulisan berbentuk skripsi. Penyusunan skripsi mengacu serta mengikuti pada pedoman penulisan karya ilmiah sesuai dengan Buku Pedoman Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

a. Pengertian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

Diskominfo atau Dinas Komunikasi dan Informatika, merupakan salah satu dinas yang bertugas sebagai pelaksana urusan pemerintahan dalam bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, serta bidang statistik. Dinas tersebut dipimpin langsung oleh Kepala Dinas yang memiliki kedudukan di bawah serta tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.⁷²

b. Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

Berdasarkan ketetapan yang diatur dalam PERPRES (Peraturan Presiden) No. 9 Tahun 2005 tentang kedudukan, tugas, fungsi, susunan, dan tata kerja Kementerian Negara Republik Indonesia, maka diberlakukan integrasi Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi, Lembaga Informasi Nasional, serta Direktorat Jenderal Pos, dan Telekomunikasi, sehingga terdapat perubahan dari Kementerian Negara Komunikasi dan Informatika menjadi Departemen Komunikasi dan Informatika.

⁷² “Tupoksi - Dinas Komunikasi Dan Informatika”

Instansi tersebut pada awalnya hanya pada urusan komunikasi di Kabupaten Jember yang terikat dengan bagian Humas & Protokol. Terdapat tindak lanjut dengan diterbitkan PERBUP (Peraturan Bupati) Jember Np. 40 Tahun 2016 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Diskominfo Jember yang ditetapkan pada 1 Desember 2016, meskipun PERBUP tersebut diberlakukan sejak tanggal 2 Januari 2017. Sehingga terbentuklah sebuah Dinas yang bergerak dalam Bidang Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik di Kabupaten Jember.⁷³

c. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

Diskominfo adalah suatu instansi Pemerintahan yang berada di Kabupaten Jember. Diskominfo juga merupakan Dinas yang memiliki unsur pelaksana urusan pemerintahan dalam bidang Komunikasi dan Informatika, urusan pemerintahan dibidang statistik dan bidang persandian. Diskominfo dalam kepemimpinannya dipimpin dengan Kepala Dinas yang memiliki kedudukan langsung di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berikut profil singkat dari Diskominfo Jember :

a. Nama Instansi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Jember

b. Alamat Kantor : Jl. Nusantara No.2 Kaliwates Kidul, Kaliwates,

⁷³ Kominfo Jember, "Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember."

Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa
Timur. Kode Pos (68131)

- c. Kontak : (0331) 5102507
- d. Email : diskominfo@jemberkab.go.id
- e. Website : www.diskominfo.jemberkab.go.id

**d. Tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten
Jember**

Dikutip dalam PERBUP Kabupaten Jember No.13 Tahun 2021,
dijelaskan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Jember. Diantaranya sebagai berikut :

1) Tugas

Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi
kewenangan daerah di bidang komunikasi dan informatika, urusan
pemerintah di bidang statistik dan urusan pemerintahan di bidang
persandian.

2) Fungsi

- a) Merumuskan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan
opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah Kabupaten
Jember, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan
nasional dan pemerintah Kabupaten Jember, penyediaan
informasi publik, layanan hubungan media, penguatan kapasitas
sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses
informasi, layanan infrastruktur dasar data center, disaster

recovery center dan TIK, layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi *e-Government*, layanan sistem komunikasi intra pemerintah Kabupaten Jember, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi, penyelenggaraan ekosistem TIK Smart City, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) Kabupaten Jember, pengembangan sumber daya TIK pemerintah dan masyarakat lingkup Kabupaten Jember.

- b) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan opini dan pelaporan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah Kabupaten Jember, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, pelayanan informasi publik, layanan hubungan media, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* & TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, integrasi layanan publik dan pemerintahan, layanan keamanan informasi e-

Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah Kabupaten Jember, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi, penyelenggaraan ekosistem TIK Smart City, Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) pemerintah Kabupaten Jember, pengembangan sumber daya TIK pemerintah dan masyarakat lingkup Kabupaten Jember.

- c) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi serta tugas pembantuan.⁷⁴

e. Struktural Organisasi

Struktural organisasi yang telah diatur pada PERBUP Jember No. 12 Tahun 2023 mengenai KSOTK (Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi, Tata Kerja) Diskominfo Jember.

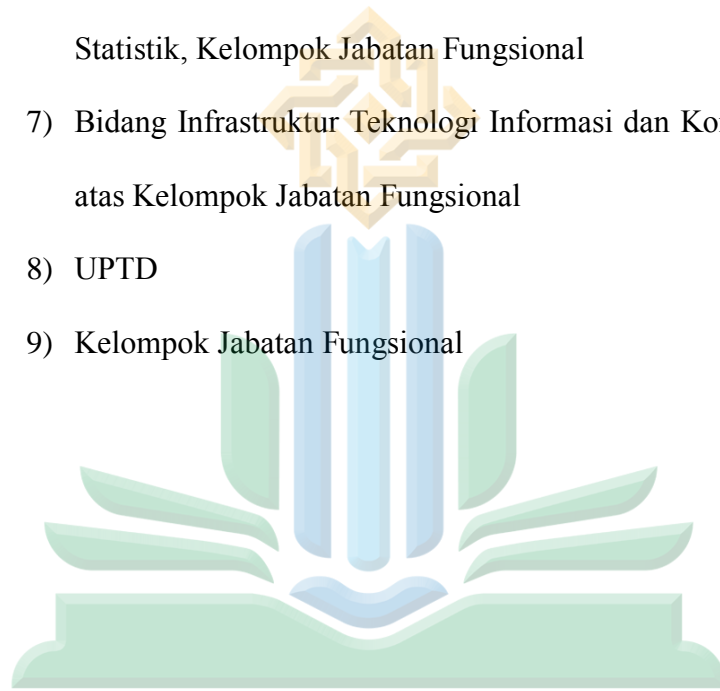
Berikut susunan struktural organisasi yang ada pada Diskominfo Jember, adapun sebagai berikut :⁷⁵

- 1) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember
- 2) Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember
- 3) Sekretariat, terdiri atas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan, Kelompok Jabatan Fungsional

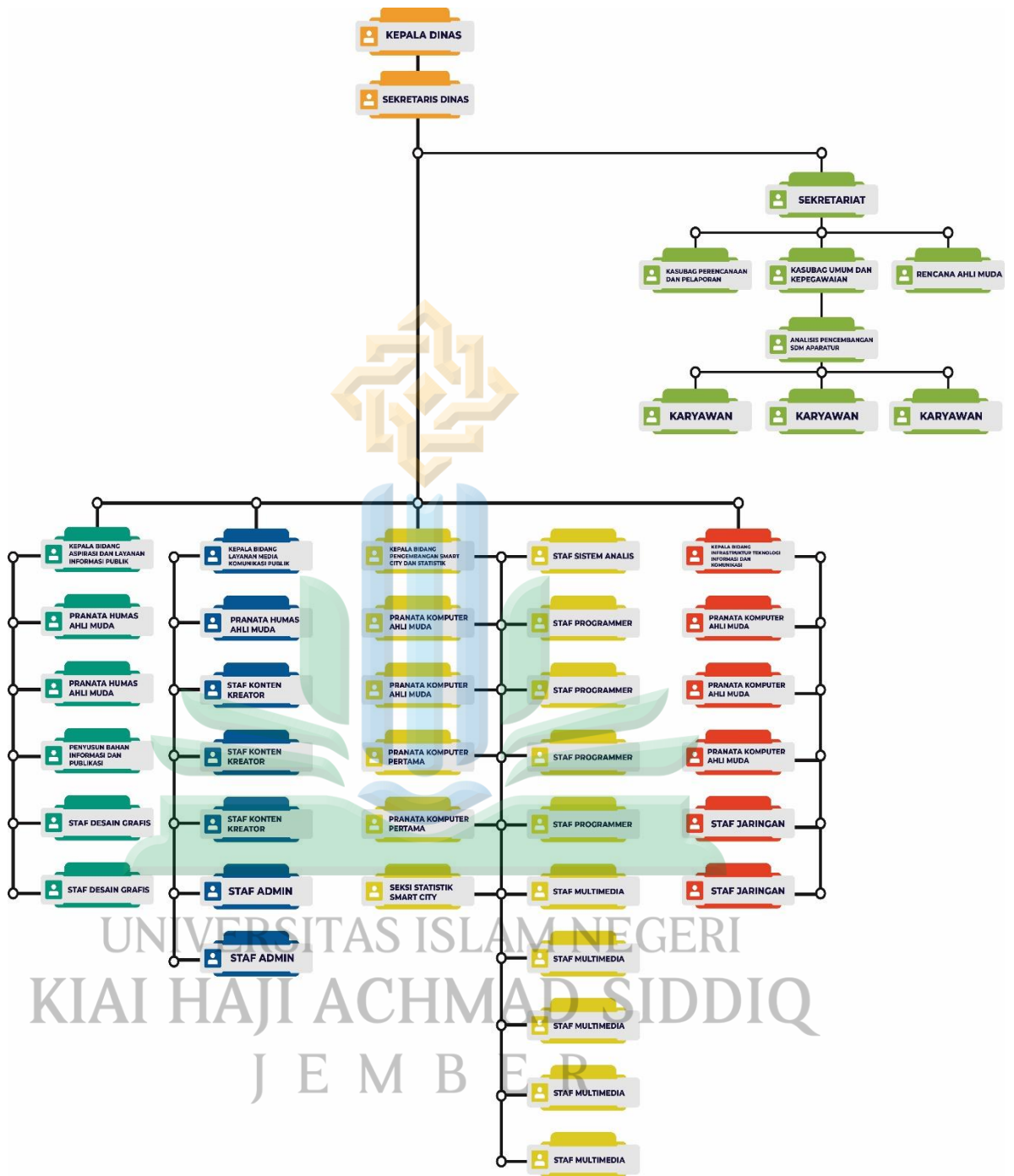
⁷⁴ “PERBUP Kab. Jember No. 13 Tahun 2021.”

⁷⁵ Peraturan Bupati Jember Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

- 4) Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional
- 5) Bidang Layanan Media Komunikasi Publik, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional
- 6) Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, terdiri atas Seksi Statistik, Kelompok Jabatan Fungsional
- 7) Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional
- 8) UPTD
- 9) Kelompok Jabatan Fungsional



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Gambar 4.1
Struktural Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

f. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam mengemban tugasnya memiliki visi maupun misi tersendiri. Adapun visi dan misi tersebut sebagai berikut :

Visi : “ Jember Bersatu Menuju Masyarakat Makmur, Sejahtera, Berkeadilan, dan Mandiri. ”.

Misi : “ Melaksanakan Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. ”.

2. Aplikasi SI-JELAS (Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat)

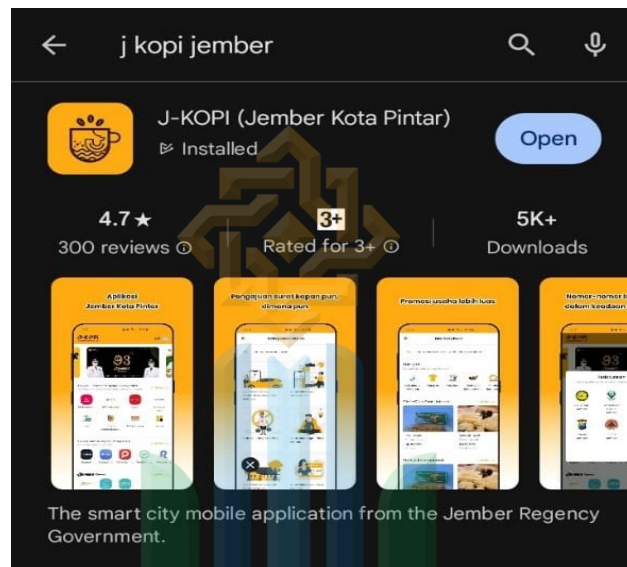
Bertepatan dengan *launching* dari aplikasi J-KOPI atau biasa disebut dengan Jember Kota Pintar, SI-JELAS dihadirkan oleh Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kabupaten Jember dalam rangka memfasilitasi tanda tangan elektronik yang digunakan dari setiap Kelurahan, Desa, dan Kecamatan se-Kabupaten Jember. SI-JELAS merupakan aplikasi yang berbasis jaringan internet, dan di operasikan dengan Diskominfo Kabupaten Jember sebagai bentuk pelayanan digital dengan tanda tangan elektronik. Hadirnya fasilitas tersebut, Diskominfo menyediakan aplikasi untuk pelayanan dalam surat-menyurat yang ada di Kelurahan, Desa, dan Kecamatan, sehingga masyarakat Kabupaten Jember dapat melakukan pelayanan dengan menggunakan Aplikasi SI-JELAS.

SI-JELAS sendiri melayani 17+ pelayanan surat-menyurat, diantaranya :

1. Surat Keterangan kepemilikan kendaraan bermotor
2. Surat Keterangan penghasilan
3. Surat Keterangan miskin
4. Surat Keterangan tidak mampu
5. Surat Keterangan tidak memiliki rumah
6. Surat Keterangan beda identitas
7. Surat Keterangan organisasi terlarang (OT)
8. Surat Pengantar SKCK
9. Surat Keterangan domisili lembaga
10. Surat Keterangan domisili/tempat tinggal
11. Surat Keterangan pindah tempat tinggal
12. Surat Keterangan janda/duda
13. Surat Keterangan belum pernah menikah
14. Surat Keterangan kenal lahir
15. Surat Keterangan kematian
16. Surat Keterangan usaha
17. Surat Keterangan lain-lain

SI-JELAS merupakan sebuah aplikasi yang terintegrasi di seluruh 248 Desa, 22 Kelurahan, dan 31 Kecamatan se-Kabupaten Jember. Integrasi tersebut dilakukan untuk menunjang pelayanan berbasis digital agar lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Masyarakat Kabupaten Jember dapat menggunakan aplikasi SI-JELAS dengan mengunduh aplikasi *superaps* J-KOPI yang tersedia di Playstore maupun Appstore.⁷⁶



Gambar 4.2
Aplikasi J-KOPI

B. Penyajian Data dan Analisis

Terkait data yang telah dianalisis, peneliti menyajikan serta memaparkan hasil dari data terkait dengan suatu hal yang menjadi ruang lingkup dalam konteks penelitian. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi, data tersebut dijelaskan secara detail dengan berpedoman pada konteks penelitian yang telah di paparkan di bab pertama.

⁷⁶ Observasi pada Aplikasi J-KOPI (Jember Kota Pintar) di Dinas Komunikasi dan Informatika Jember, 15 Maret 2024

1. Komunikasi Inovasi Diskominfo Kabupaten Jember dalam Meningkatkan Pelayanan Digital melalui SI-JELAS

Peningkatan yang terjadi pada pelayanan digital oleh Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kabupaten Jember tidak lepas dari peran instansi tersebut dalam proses komunikasi yang dilakukan melalui beberapa pihak. Adapun komunikasi inovasi yang dilakukan oleh Diskominfo Jember dalam meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS ialah sebagai berikut :

a. Inovasi

Pemerintah Kabupaten Jember telah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya manual beralih menjadi pelayanan berbasis digital. Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kabupaten Jember sebagai fasilitator melakukan inovasi dengan menghadirkan Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS). Aplikasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat dan terintegrasi langsung dengan Kelurahan, Desa, dan Kecamatan se-Kabupaten Jember.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik ialah sebagai berikut :

“ Inovasi tersebut hadir dengan terciptanya SI-JELAS tersebut. Asal-usulnya itu dari TTE (Tanda Tangan Elektronik) mengingat sebelum ini tanda tangan dilakukan secara manual. Akhirnya Diskominfo bekerja sama dengan BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara) untuk memfasilitasi tanda tangan elektronik tersebut. Diskominfo juga membuat program aplikasi yang bisa

digunakan untuk tanda tangan elektronik. Sehingga dari situ muncullah aplikasi SI-JELAS dalam layanan surat menyurat yang bisa di aplikasikan di Desa, Kelurahan dan Kecamatan.⁷⁷

Hasil wawancara di atas juga diperkuat oleh pernyataan dari Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang diwakilkan oleh salah satu staf Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo Jember, yakni sebagai berikut :

“ Sebelum adanya SI-JELAS itu kan pelayanan di desa dan kecamatan manual, manual dalam arti tanda tangan manual. Belum ada aplikasi yang mengakomodir kategori surat dan layanannya, masih berupa excel. Jadi sebelum si jelas itu kan format surat belum terstandarisasi untuk desa dan kelurahan. Template masih pake excel, tanda tangan masih manual atau basah dan stempel itu. Kemudian awal kali inovasi SI-JELAS itu pada tahun 2019. Ini ujicoba di Kecamatan Kaliwates termasuk Kelurahannya. Ini masih belum TTE. 2020 ini ditambahkan di 3 Kecamatan Kota. Pertama Kaliwates, Patrang, Sumpalsari plus Kelurahannya. Dan ini masih belum TTE. Tahun 2021 Pemkab Jember MOU dengan BSSN untuk TTE. Nah baru TTE di tahun ini. di tahun 2021 ini, jadi di 3 Kecamatan Kota ini sudah TTE. 2022 ini ada pengembangan untuk semua Kecamatan. 31 kecamatan ini sudah TTE termasuk Kelurahan dan Desa. Di Tahun 2023 selain di 31 kecamatan itu tadi ada tambahan di MPP atau Mal Pelayanan Publik.⁷⁸

Berdasarkan data dari hasil wawancara tersebut menjelaskan peran Diskominfo Kabupaten Jember secara progresif meningkatkan pelayanan digital melalui implementasi SI-JELAS. Dimulai dari inovasi tanda tangan elektronik, kemudian ke pengembangan aplikasi yang memfasilitasi standarisasi surat-menyurat di tingkat Desa, Kelurahan, dan Kecamatan. Seiring dengan kerja sama dengan BSSN dalam

⁷⁷ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 April 2024

⁷⁸ Trio Fandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 April 2024

mewujudkan transformasi digital yang merata di seluruh wilayah, termasuk integrasi teknologi tanda tangan elektronik (TTE).

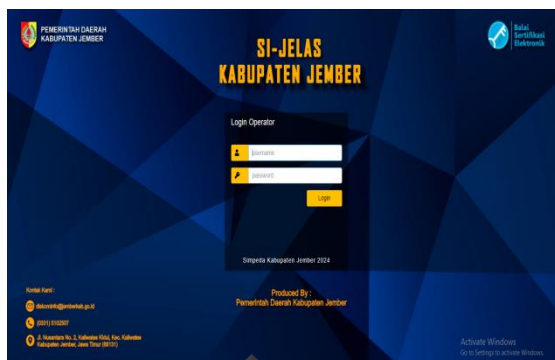
Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa inovasi dalam penelitian ini ialah pelayanan yang awalnya manual beralih ke pelayanan digital. Selain itu, masyarakat kini tidak mendapatkan berkas fisik melainkan menerima *soft file* melalui *email* yang dikirim langsung kepada user pengguna atau masyarakat.⁷⁹ Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya gambar yang menunjukkan pengguna diharuskan masuk dan register di aplikasi SI-JELAS sebelum melakukan pelayanan. Berikut gambar dari tampilan awal aplikasi tersebut :



Gambar 4.3

Tampilan awal J-KOPI serta pilihan menu SI-JELAS & Tampilan awal SI-JELAS

⁷⁹ Observasi di Mal Pelayanan Publik Jember, 2 April 2024



Gambar 4.4

Tampilan awal SI-JELAS yang diakses oleh operator Kelurahan, Desa, Kecamatan, dan Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan gambar di atas terlihat masyarakat atau pengguna dapat menyertakan *username* dan *password* agar dapat masuk di aplikasi tersebut untuk melakukan pelayanan berbasis digital. Pengguna wajib memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai syarat awal untuk pendaftaran.

Selain itu, adanya inovasi tersebut juga meningkatkan pelayanan dari segi waktu. Dahulu, ketika pelayanan masih bersifat manual waktu yang dihabiskan relatif lebih lama dari saat ini. Pelayanan manual bisa menghabiskan waktu selama 1 hari. Akan tetapi, adanya pelayanan digital saat ini pelayanan hanya menghabiskan waktu kurang dari 1 Jam. Hal tersebut diungkapkan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat pengguna pelayanan di Kelurahan Jember Lor yakni sebagai berikut :

“ Dulu kalau nunggu berkas juga lama, bisa seharian. Apalagi kalau baru ngurus siang. Mungkin besok baru bisa diambil. Tapi ini saya baru ngurus siang pun tinggal nunggu sebentar sudah

bisa diambil. Petugasnya juga jauh lebih ramah dan memudahkan masyarakat seperti saya. ⁸⁰

Berdasarkan data dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan saat ini juga terletak di kecepatan. Peningkatan pelayanan digital dapat dirasakan karena efisiensi dari segi waktu yang berbanding jauh dengan pelayanan manual. Pelayanan manual yang bisa menghabiskan waktu pelayanan hingga 1 hari, dapat diberikan solusi dari adanya inovasi peningkatan pelayanan digital melalui SI-JELAS dengan kecepatan pelayanan yang menghabiskan waktu kurang dari 1 jam.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa inovasi permohonan surat-menyurat yang dilakukan oleh masyarakat telah beralih ke pelayanan digital dengan memanfaatkan tanda tangan elektronik melalui aplikasi SI-JELAS. Adapun gambar dari permohonan permintaan dari tiap layanan yang ada pada SI-JELAS

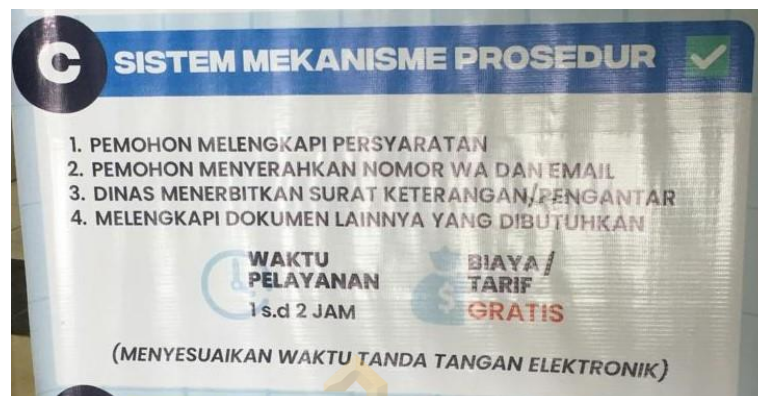
sebagai berikut :



Gambar 4.5

Jumlah permohonan pelayanan yang terdaftar di SI-JELAS (operator) di setiap layanannya

⁸⁰ Rizal, diwawancara oleh Penulis, Jember, 25 April 2024



Gambar 4.6
Waktu pelayanan yang diberikan oleh SI-JELAS

Berdasarkan gambar yang telah di tampilkan di atas, total permohonan dari masyarakat sesuai dari layanan yang dibutuhkan telah tertera pada gambar 4.4 dengan penyelesaian waktu yang ditawarkan oleh SI-JELAS sekitar 1-2 jam. Akan tetapi, temuan di lapangan penyelesaian dari layanan pemohon hanya berkisar 5-15 menit. Hal tersebut terjadi karena adanya inovasi dari SI-JELAS yang memudahkan Kepala Lurah, Kepala Desa, serta Kepala Kecamatan untuk memverifikasi data dan melakukan TTE melalui ponsel pribadi masing-masing, sehingga penyelesaian pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu yang singkat. Proses pelayanan yang lama biasanya terjadi ketika Kepala Lurah, Kepala Desa, serta Kepala Kecamatan sedang memiliki agenda rapat yang tidak memungkinkan untuk menggunakan ponsel pribadi. Maka dari itu, verifikasi akan membutuhkan waktu yang lebih lama dengan durasi waktu sekitar 1-2 jam.⁸¹

⁸¹ Observasi di Mal Pelayanan Publik Jember, 2 April 2024

b. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi dalam konteks inovasi berperan penting dalam mendukung teori komunikasi inovasi. Hal ini dijelaskan dalam teori komunikasi inovasi, yang memiliki konsep penting seperti difusi inovasi yang menggambarkan bagaimana suatu inovasi menyebar melalui saluran komunikasi tertentu dalam suatu sistem sosial.

Berdasarkan konteks tersebut, terdapat berbagai macam saluran komunikasi yang digunakan oleh Diskominfo Kabupaten Jember dalam percepatan penerimaan dan penyebaran inovasi di masyarakat. Adapun hasil dari wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang diwakilkan oleh salah satu staf Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo Jember adalah sebagai berikut :

“ Penyebaran SI-JELAS ini disebar kepada Kecamatan dan masyarakat saja. Kalo ke masyarakat itu melalui flyer atau spanduk itu saja. Kalo di Kecamatan itu awalnya kita adain bimtek ke operatornya. Itu kan harus ada yang mengoprasikan dari orang Kecamatan, Kelurahan, dan Desa karena itu harus ada operatornya. Selain itu kita juga bekerja sama dengan berita di koran kerjasama dengan media publikasi seperti di koran-koran termasuk di radar jember.”⁸²

Hasil dari wawancara tersebut juga diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik Diskominfo Jember yang sekaligus menjadi staf operator di Mal Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

⁸² Trio Fandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 April 2024

“ Memang mulai awal-awal launching itu penyebaran informasi SI-JELAS kepada masyarakat sangat gencar. Awalnya kita sempat adakan sosialisasi kepada Kelurahan, Desa, dan Kecamatan secara bergilir. Kemudian kita juga menyebarkan informasi tersebut pada saat acara pawai mobil hias. Jadi kita hias mobil tersebut dan kemudian kita cantumkan informasi terkait SI-JELAS. Kita juga menyebarkan melalui media sosial resmi kita, dan juga ada beberapa kerja sama dengan pihak media ya tentunya. Dan saya rasa penyebaran ini sudah efektif sejauh ini.”⁸³

Berdasarkan data dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember melakukan penyebaran informasi SI-JELAS melalui beberapa media seperti media sosial, flyer, dan spanduk. Diskominfo juga melakukan kerjasama dengan pihak media untuk menyebarkan informasi terkait SI-JELAS. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat serta melakukan bimbingan teknis terkait pengoprasian SI-JELAS kepada calon operator SI-JELAS di Kelurahan, Desa, dan Kecamatan juga dilakukan oleh Diskominfo untuk memperkenalkan SI-JELAS.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti, ditemukan bahwa saluran komunikasi yang digunakan untuk penyebaran informasi SI-JELAS oleh Diskominfo Kabupaten Jember melibatkan media massa, media sosial, serta penyebaran dengan sosialisasi, dan menggunakan banner. Banner tersebut tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai salah satu upaya penyebaran informasi

⁸³ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 April 2024

SI-JELAS kepada masyarakat.⁸⁴ Adapun gambar dari adanya informasi terkait SI-JELAS adalah sebagai berikut :



Gambar 4.7

Informasi SI-JELAS yang ditujukan kepada Masyarakat

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa Diskominfo Jember menyampaikan pesan inovasi kepada sasaran yang dituju yakni masyarakat luas dengan menggunakan banner yang tersedia di Mal Pelayanan Publik, dan *event* pawai mobil hias. Tujuan dari adanya banner tersebut tentu untuk ditujukan kepada masyarakat umum dan jangkauan yang lebih meluas agar informasi SI-JELAS dapat tersebar secara meluas. Banner yang terletak di Mal Pelayanan Publik lebih fokus pada penyebaran informasi terkait layanan yang tersedia, mekanisme pelayanan, persyaratan, dan penyelesaian layanan yang diajukan oleh pemohon. Sedangkan, pada banner yang tersedia di pawai mobil hias lebih berisi mengenai pengenalan SI-JELAS yang bersamaan dengan *launching* dari aplikasi J-KOPI.

⁸⁴ Observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, 15 Maret 2024



Gambar 4.8

Informasi SI-JELAS yang ditujukan kepada Masyarakat melalui Youtube



Gambar 4.9

Informasi SI-JELAS yang ditujukan kepada Masyarakat melalui media massa televisi di Kompas TV Jember

Gambar di atas merupakan penyampaian informasi Diskominfo Jember terkait adanya inovasi SI-JELAS kepada masyarakat melalui media massa televisi dan media sosial youtube. Saluran komunikasi tersebut dipilih karena jangkauan yang meluas serta kemudahan dalam mengakses informasi tersebut oleh masyarakat umum, sehingga adanya inovasi SI-JELAS dapat tersebar luaskan di masyarakat umum.

c. Jangka Waktu

Proses inovasi dalam implementasi pelayanan digital diperlukan waktu yang dilalui untuk memperkenalkan, menguji, dan bertahap menerapkan SI-JELAS. Tujuan itu digunakan untuk mencerminkan bagaimana inovasi tersebut memiliki tahapan dan berkembang seiring berjalannya waktu. Proses bertahap dalam implementasi SI-JELAS dari uji coba hingga penerapan dengan teknologi tanda tangan elektronik mencerminkan dinamika difusi inovasi yang dipelajari dalam teori komunikasi inovasi.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang diwakilkan oleh salah satu staf Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo Jember adalah sebagai berikut :

“ SI-JELAS ini pertama kali inovasi pada tahun 2019. Ini ujicoba di 3 Kecamatan Kaliwates termasuk Kelurahanannya. Ini masih belum TTE. Di tahun 2020 ditambahkan di 3 Kecamatan Kota. Pertama Kaliwates, Patrang, Sumpalsari, plus Kelurahanannya, dan ini masih belum TTE. Tahun 2021 Pemkab Jember MOU dengan BSSN (Badan Siber Sandi Negara) untuk TTE. Baru TTE diterapkan di tahun 2021 ini. Tahun 2022 ada pengembangan untuk semua Kecamatan. 31 Kecamatan ini sudah TTE termasuk Kelurahan dan Desa. Tahun 2023 selain di 31 kecamatan ada tambahan di MPP (Mal Pelayanan Publik). Setelah kami rasa sudah siap untuk disebar ke masyarakat barulah kita melakukan proses pengenalan aplikasi SI-JELAS kepada pihak operator dan masyarakat. Kalo untuk operator itu kami adain BIMTEK (Bimbingan Teknologi). Kalo untuk BIMTEK sendiri sih cuma 3 hari. Sebenarnya 1 Desa hanya 1 hari, bergelombang gitu. Hari pertama Kecamatan mana, kedua

mana. Kalau sosialisasi di masyarakat lebih dari 1 bulan. Ya mungkin kalo kaya di banner-banner ada itu 1 bulan.⁸⁵

Hasil wawancara di atas diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik Diskominfo Jember yang sekaligus menjadi staf Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Jember yaitu sebagai berikut :

“ Awalnya kita itu dari kepala dinas yang dulu, kemudian melakukan uji coba dengan bidang smart city. Setelah itu ada pengembangan dan kerjasama dengan bssn sehingga terbit itu SI-JELAS. Memang dulunya SI-JELAS ini masih penyesuaian berupa website, dulu kan masih tiap OPD saja belum disebar ke masyarakat. Baru setelah kerjasama dengan BSSN mulai TTE dan mulai disebar ke masyarakat juga.⁸⁶

Berdasarkan data dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa jangka waktu dari proses inovasi pelayanan digital mengalami penyebaran yang bertahap dan berkelanjutan dari tahap awal pengenalan hingga adopsi yang luas oleh masyarakat. Penerapan tersebut dimulai dari uji coba di Kecamatan Kaliwates pada tahun 2019 tanpa TTE, kemudian secara bertahap diperluas di 3 Kecamatan Kota pada tahun 2020 tanpa TTE, hingga akhirnya di tahun 2021 TTE diberlakukan melalui kerja sama dengan BSSN (Badan Siber Sandi Negara), dan pada tahun 2022 meluas ke seluruh Kelurahan, Desa, dan Kecamatan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat ditemukan bahwa tahapan proses inovasi SI-JELAS dimulai sejak tahun

⁸⁵ Trio Fandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 April 2024

⁸⁶ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 2 April 2024

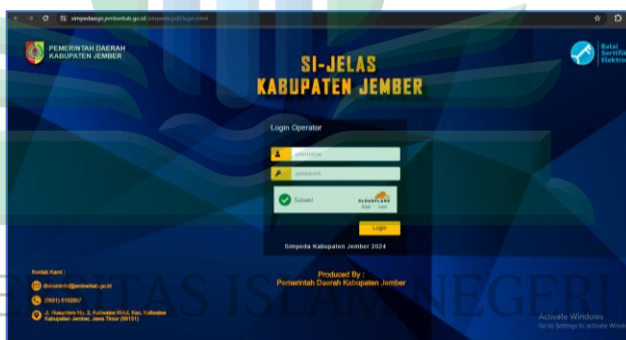
2019 dengan diadakannya uji coba di Kecamatan Kaliwates beserta kelurahannya. Pada tahun berikutnya di tahun 2020, uji coba tersebut diperluas di 3 Kecamatan Kota lainnya termasuk Kelurahannya, yakni Kecamatan Kaliwates, Kecamatan Patrang, dan Kecamatan Sumpalsari. Pada akhirnya di tahun 2021, terdapat MOU yang melibatkan BSSN untuk memfasilitasi TTE, sehingga pada tahun 2022 wilayah pengguna SI-JELAS resmi diperluas di 31 Kecamatan, 248 Desa dan Kelurahan se-Kabupaten Jember. Pada tahun tersebut, aplikasi SI-JELAS juga resmi *launching* ke masyarakat umum sebagai inovasi dalam peningkatan pelayanan digital dan terdapat penambahan operator SI-JELAS di Mal Pelayanan Publik.⁸⁷

Pengamatan lain yang dilakukan oleh peneliti ditemukan kecepatan dalam adopsi inovasi SI-JELAS yakni kecepatan dalam proses penyelesaian pelayanan digital. Durasi penyelesaian pelayanan tersebut berkisar 5-15 menit menyesuaikan verifikasi dari pihak Kepala Kelurahan, Kepala Desa, dan Kepala Kecamatan. Akan tetapi, adanya pelayanan digital ini tidak selamanya berjalan mulus. Peneliti menemukan pengamatan bahwa pelayanan di Kelurahan Jember Lor sempat terganggu akibat gangguan dari pusat, sehingga kecepatan dari pelayanan tersebut terganggu dan kembali melakukan pelayanan secara manual. Termasuk pada tingkat adopsi inovasi SI-JELAS dalam rentan waktu 5 tahun sejak dimulainya inovasi SI-JELAS pada tahun 2019,

⁸⁷ Observasi di Mal Pelayanan Publik Jember, 2 April 2024

terdapat perubahan yang signifikan hingga pada tahun 2022. Akan tetapi, inovasi SI-JELAS sejak diluncurkannya pada tahun 2022 silam masih belum ditemukan dan cenderung tidak ada pembaruan.⁸⁸

Implementasi inovasi SI-JELAS yang dimulai pada tahun 2019 hingga 2022 yang memperlihatkan progresifitas secara berkelanjutan, baik dalam tahapan uji coba, pengembangan, dan penyebaran secara bertahap. Seperti pada awal adanya inovasi tersebut, SI-JELAS hanya dapat diakses di website dan hanya dapat diakses oleh internal oleh operator. Perkembangan tersebut dilakukan hingga terdapat aplikasi SI-JELAS yang dapat diakses oleh masyarakat langsung melalui ponsel pribadinya.⁸⁹ Adapun gambar tersebut ialah sebagai berikut :



Gambar 4.10
Tampilan awal SI-JELAS bagi Staf Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas terlihat SI-JELAS masih berupa website dengan dibuktikan terdapat *URL (Uniform Resource Locator)* yang istilah lain biasa disebut dengan alamat website. Dulunya SI-JELAS hanya dapat diakses oleh pihak internal saja sebelum adanya penyebar luasan kepada masyarakat.

⁸⁸ Observasi di Kelurahan Jember Lor, 25 April 2024

⁸⁹ Observasi di Mal Pelayanan Publik Jember, 2 April 2024



Gambar 4.11
Tampilan awal SI-JELAS bagi Masyarakat

Gambar di atas merupakan tampilan awal dari menu pelayanan yang tersedia di aplikasi SI-JELAS. Setelah adanya inovasi dari SI-JELAS yang disebar ke masyarakat umum, maka pelayanan dapat diakses langsung melalui perangkat ponsel milik pengguna atau pemohon.

d. Sistem Sosial

Sistem sosial pada konteks komunikasi inovasi merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam menunjang proses inovasi pada pelayanan digital melalui SI-JELAS. Seluruh pihak tersebut turut berperan penting dalam mendukung difusi teknologi tersebut. Kerja sama yang dilakukan oleh beberapa pihak tersebut menggambarkan kolaborasi yang kuat dalam menghadirkan perubahan menuju pelayanan digital.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf pelayanan di Mal Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

“ Ada beberapa pihak yang memang terlibat dalam proses inovasi pelayanan ini baik dalam pembuatan aplikasi hingga penyebarannya. Seperti Kelurahan dengan J-Kopi (Diskominfo). Diskominfo melalui J-Kopi terlibat dalam penggunaan aplikasi ini, termasuk kalo dari Kelurahan ya penggunanya yang di Kelurahan. Kalo dari kita sendiri ya tentunya dari Bidang Smart City. Dulu kan dari 248 Desa itu turut mensosialisasikan kemudian mengajari seperti bimbingan teknologi sembari membawa pamflet. Kemudian juga bidang lain seperti aspirasi itu turut mempublikasikan tentang SI-JELAS. Dan dari semua itu juga pasti ditujukannya kepada pengguna (masyarakat) sebagai penerima inovasi yang memang kita tuju. ⁹⁰”

Hasil wawancara di atas diperkuat dengan adanya pernyataan dari Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang diwakilkan oleh salah satu staf Bidang Infrastruktur Teknologi

Informasi dan Komunikasi Diskominfo Jember yakni sebagai berikut :

“ Awalnya SI-JELAS ini di inisiasi oleh Kepala Dinas tahun 2019. Waktu itu kepala dinasnya pak gatot, beliau itu merangkap camat kaliwates. Jadi dia sebagai camat kaliwates kemudian plt kepala dinas diskominfo. kemudian beberapa pihak lain juga terlibat dalam proses pembuatan SI-JELAS, seperti Diskominfo sendiri tentunya, tim developer yaitu rekanan, kemudian juga kelurahan, desa dan kecamatan. Dalam penyebarannya itu dari bidang publikasi atau aspirasi, nah dulu disebar di ig mungkin bisa di cek. Jadi publikasi itu melalui media itu, juga ada media cetak dan elektronik. ⁹¹”

⁹⁰ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 2 April 2024

⁹¹ Trio Fandi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 April 2024

Berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa sistem sosial yang terlibat dalam proses komunikasi inovasi dalam meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS ialah Diskominfo bersama Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik, Tim Developer, serta Kelurahan, Desa, Kecamatan, dan Masyarakat. Semua pihak tersebut terlibat karena terdapat pelopor dari Kepala Dinas Kominfo Jember yang menjabat di tahun 2019 silam. Adanya hal tersebut, terdapat keterlibatan beberapa pihak dalam proses inovasi guna meningkatkan pelayanan digital.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditemukan bahwa *opinion leader* dalam proses inovasi ini yakni dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, beserta Kepala Bidang maupun staf dari Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik. Pihak tersebut memiliki peran dalam proses penyebaran dan menjadi penentu dalam adopsi inovasi. Agen Pembaharu dari inovasi ini yakni dari Kepala Bidang maupun staf dari Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, beserta Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik. Agen pembaharu disini terlibat sebagai peran aktif dalam mensosialisasikan penyebaran inovasi kepada sistem sosial baik *opinion leader* maupun penerima inovasi. Selanjutnya, penerima inovasi dari masyarakat yakni individu maupun massa yang menerima adanya inovasi tersebut.⁹²

⁹² Observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Jember, 15 Maret 2024

Hasil pengamatan tersebut diperkuat dengan adanya gambar yang menunjukkan peran aktif dari sistem sosial terhadap inovasi tersebut yakni sebagai berikut :



Gambar 4.12

Pihak sistem sosial dalam menyebarkan informasi inovasi SI-JELAS

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat diketahui Diskominfo Kabupaten Jember sebagai salah satu pihak sistem sosial dalam menyebarkan informasi terkait aplikasi SI-JELAS. Penyebaran informasi tersebut dilakukan ketika mengikuti acara pawai mobil hias pada tahun 2022 dengan memberikan informasi terkait inovasi dari SI-JELAS. Tujuan tersebut dilakukan untuk mencapai cakupan sistem sosial lainnya yakni dari penerima inovasi. Pada tahap ini, penerima inovasi yakni dari pihak masyarakat Kabupaten Jember sendiri agar inovasi dapat diterima oleh penerima inovasi.

2. Peningkatan Pelayanan Digital Yang Dilakukan Diskominfo Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital

Fenomena yang ditemukan sebelum adanya inovasi pelayanan sering membawa dampak buruk terkait perspektif masyarakat terhadap

pelayanan. Hal tersebut dikarenakan adanya kesenjangan serta citra yang kurang baik karena banyaknya kasus dan juga pelanggaran tertentu. Hadirnya inovasi ini merubah pelayanan yang sebelumnya manual kini beralih ke digital. Peningkatan tersebut tidak lepas dari peran Diskominfo Jember dalam meningkatkan pelayanan digital. Peningkatan tersebut ditandai dengan beberapa indikator, diantaranya :

a. Efisiensi

Efisiensi dalam konteks penelitian ini ialah kemudahan dalam mengakses maupun menggunakan aplikasi SI-JELAS ketika melakukan pelayanan digital. Masyarakat diberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan pelayanan tersebut. Pelayanan digital yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pengguna, serta dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf pelayanan Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kabupaten Jember ialah sebagai berikut :

“ Pelayanan saat ini memudahkan pelayanan dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan. Karena kembali lagi itu dokumen yang dari dulunya masih manual cetak itu sudah berbasis elektronik. Jadi tidak ada namanya kehilangan dokumen, karena dapat menyetak sendiri. Dan itu langsung

masuk ke masyarakat itu sendiri melalui email yang di daftarkan.⁹³

Hasil wawancara di atas diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Pelayanan Umum Kelurahan Jember Lor yakni sebagai berikut:

“ Efektif itu kalau pelayanannya dilayani dengan cepat selama masyarakat itu memenuhi persyaratan yang kita wajibkan dan efisien waktu. Efisiensi itu ya waktu, tenaga. Umpamanya j-labako, misal itu agak lama karena kita harus ke bapenduk ibaratnya nunggu konfirmasi dari sana. Tapi kalo si jelas sendiri ya efektif dan efisien karena tidak membutuhkan waktu yang lama, tenaga juga demikian. Ga ribet seperti kita manual masih harus print terus dibawa ke pak lurah, masih stempel, itu kan membutuhkan waktu lama. Sop nya itu ribet. Tapi kalo SI-JELAS ini ya efektif dan efisien.⁹⁴

Hasil wawancara di atas juga didukung dengan adanya pernyataan dari masyarakat sebagai pemohon di Kelurahan Jember Lor yakni sebagai berikut :

“ Menurut saya efektif dan efisien ya mas. Ini saya baru ngurus udah disuruh nunggu sebentar dan hasilnya jadi. Mungkin karena zamannya sekarang berbeda ya, jadi lebih cepat. Kalau dulu itu nunggunya harus lama. Belum lagi sering dipersulit oleh staf pelayanan, sering berbelit-belit juga yang masih disuruh nunggu lah, disuruh lengkapi ini lahh. Jadi ya makin lama menunggunya.⁹⁵

Berdasarkan informasi yang didapat melalui proses wawancara tersebut, maka dapat diketahui bahwa efisiensi dari pelayanan digital saat ini terletak pada alur pelayanannya. Dahulu, masyarakat harus berpindah-pindah tempat sesuai kebutuhan surat yang diperlukan. Tentu hal tersebut tidak efisien karena waktu dan jarak yang dijangkau lebih

⁹³ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 24 April 2024

⁹⁴ Sri Handayani Rahayu, diwawancara oleh Penulis, Jember 25 April 2024

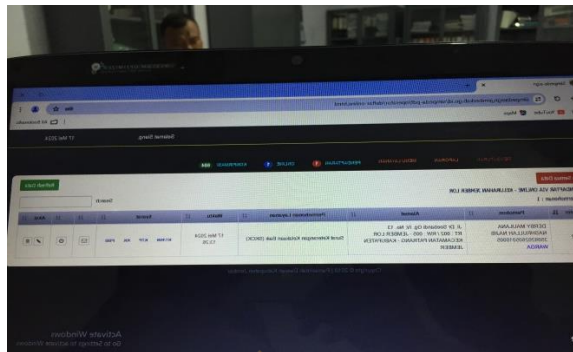
⁹⁵ Pak Pur Bonek. diwawancara oleh Penulis, Jember 18 April 2024

lama. Saat ini, dengan adanya pelayanan digital masyarakat cukup melakukan di satu lokasi saja. Efisiensi waktu dan juga tenaga dapat dirasakan baik dari masyarakat maupun pekerja. Hal lainnya dibuktikan dengan penerimaan berkas yang sudah tidak menggunakan berkas fisik saja, melainkan dapat menerima berkas *soft file* melalui email pemohon.

Berdasarkan hasil dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa pelayanan digital saat ini sudah berjalan dengan sangat efisien. Masyarakat tidak perlu tidak perlu berpindah-pindah tempat karena pengurusan dapat dilakukan dalam satu lokasi saja baik di Kelurahan, Desa, Kecamatan, maupun di Mal Pelayanan Publik dan Aplikasi SI-JELAS. Pelayanan saat manual memakan waktu yang lama serta jarak yang jauh karena harus berpindah-pindah tempat. Adanya pelayanan digital membuat masyarakat dapat menyelesaikan dari satu lokasi saja dan menunggu dengan waktu yang relatif lebih cepat.⁹⁶

Hasil pengamatan tersebut diperkuat dengan adanya gambar yang menunjukkan proses pengamatan langsung dari peneliti dengan menggunakan aplikasi SI-JELAS yang dapat melakukan pelayanan langsung melalui *smartphone* pribadi. Adapun gambar tersebut adalah sebagai berikut :

⁹⁶ Observasi di Mal Pelayanan Publik dan Kelurahan Jember Lor 24 - 25 April 2024



Gambar 4.13

Penerimaan surat masuk melalui website SI-JELAS (oleh pihak internal Kelurahan Jember Lor) bagi pemohon melalui aplikasi SI-JELAS

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat diketahui pelayanan digital saat ini dapat diakses dengan cepat. Pihak staf pelayanan dapat memantau langsung aktivitas surat masuk yang langsung diteruskan kepada Kepala Lurah, Camat, maupun Kepala Desa untuk divalidasi dan melakukan TTE (Tanda Tangan Elektronik). Tentu pelayanan digital saat ini sangat efisien karena banyak memangkas waktu disbanding pelayanan saat manual. Masyarakat juga dapat menerima berkas tersebut dengan dua pilihan, pertama disediakan melalui berkas fisik, kedua disediakan melalui *Soft file* yang dikirim langsung melalui email pengguna.

b. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kehandalan dalam kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal tersebut terkait dengan situs maupun aplikasi terkait, terutama ketersediaan dan fungsi dari hal di atas tersebut.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf bagian Pelayanan Umum di Kelurahan Jember Lor adalah sebagai berikut :

“Sesuai banget ini. Jadi kita mengukurnya itu dengan waktu dari kita menerima, waktu kita memproses, itu kan sangat cepat sekali. Begitu pak lurah oke kita tinggal melanjutkan. Karena ini kan tidak ada kendala jarak atau waktu. Kalau pak lurah standby dengan hp nya mungkin begitu muncul tinggal klik, dari sana sudah selesai ya kita print.”⁹⁷

Hasil wawancara di atas juga diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf pelayanan Diskominfo Jember di Mal Pelayanan Publik yakni sebagai berikut :

“ Aplikasi ini memang memiliki keunggulan. Karena hal ini ditujukan untuk peningkatan pelayanan dari yang sebelumnya manual beralih ke digital maka kita harus memberikan pelayanan secara akurat. Maka dari itu kecepatan dan ketepatan waktu sangat diperlukan. Ketika ada hambatan kita juga harus sigap. Karena ini kan online ya jadi kendala ga jauh dari internet dan apapun yang berhubungan dengan internet.”⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa reliabilitas dari aplikasi SI-JELAS dalam mendukung peningkatan pelayanan digital dapat berjalan dengan baik. Pihak staf pelayanan dapat memberikan informasi secara akurat serta proses penyelesaian pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa pelayanan digital dapat diandalkan untuk memenuhi

⁹⁷ Sri Handayani Rahayu, diwawancara oleh Penulis, Jember 25 April 2024

⁹⁸ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 24 April 2024

kebutuhan pemohon. Kecepatan waktu dalam penyelesaian, efisiensi, kemudahan bagi pengguna, membawa perubahan yang lebih signifikan dalam konteks pelayanan. Pihak staf dapat memberikan informasi yang akurat karena kesesuaian dan keandalan yang disediakan dari aplikasi SI-JELAS untuk meningkatkan pelayanan secara digital.⁹⁹

c. *Fulfillment*

Fulfillment atau pemenuhan dalam konteks penelitian ini yakni mencakup kemampuan layanan untuk memenuhi janji-janji yang telah dibuat. Pelayanan yang diberikan secara jelas dan pasti memastikan bahwa pelanggan mendapatkan apa yang dijanjikan, sesuai dengan ekspektasi mereka. Masyarakat dimudahkan dalam proses pelayanan baik dari segi waktu maupun kejelasan penyelesaian proses pelayanan. Hal ini juga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan pada masyarakat sebagai pemohon.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf bagian Pelayanan Umum di Kelurahan Jember Lor adalah sebagai berikut :

“ Kalau pelayanan itu kan jelas mas, pasti itu. Kecuali kalo mereka itu ya itu tadi ada salah satu syarat mereka tidak menyertakan syarat itu. kalau pelayanan pasti kita layani siapapun itu dan hasilnya jelas berupa dokumen yang diberikan kepada mereka. Selain cepat kami juga mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat. Maka dari itu kita juga selalu berusaha memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu agar masyarakat juga semakin mempercayakan ke kita. Kita hanya memberi tahu kapan masih dalam proses. Kalau lancar gausah menunggu lama. Makanya kadang-kadang disini tuh tidak

⁹⁹ Observasi di Mal Pelayanan Publik dan Kelurahan Jember Lor, 24 – 25 April 2024

sampe menumpuk kalau prosesnya cepat. Pokonya pak lurahnya standby di kelurahan aman. Karena ini kan kendalanya dari konfirmasi ke pak lurah itu tadi. Kalau memang pak lurah agak sulit dihubungi seperti misal rapat dengan bupati ya kita informasikan. Kalau memang pemohon masih mau melanjutkan urusan yang lain di lain tempat silahkan untuk diurus dulu baru kesini lagi daripada membuang waktu disini dan menunggu. Sesuatu hal yang bukan tidak pasti, akan tetapi agak lama. Kan mendingan urusan selain itu diselesaikan disini sudah selesai ketika kembali kesini. Nanti kita kasih nomor adik-adik yang di loket. Jadi berikan nomor adik-adik untuk informasi ke masyarakat.¹⁰⁰

Hasil wawancara di atas juga diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf pelayanan Diskominfo Jember di Mal Pelayanan Publik yakni sebagai berikut :

“ Biasanya kalau ada error kami sampaikan, seperti kemarin itu pelayanan kami tolak jadi memang benar-benar ga menerima karena ada error dari pusat. Cuma biasanya yang jadi kendala itu ketika menunggu validasi TTE dari pihak Kelurahan, Desa, dan Kecamatan. Dalam hal ini banyak dari Kepala Desa atau pihak terkait masih lama merespon validasi yang diperlukan dari setiap pengunjung. Jadi diperlukan evaluasi dan kepastian dari perangkat yang dituju dalam menangani hal ini agar masyarakat juga dapat diberikan informasi yang jelas dan pasti.¹⁰¹

Hasil wawancara dari Staf pelayanan umum Kelurahan Jember Lor diperkuat dengan adanya pernyataan dari masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Jember Lor, yaitu sebagai berikut :

“ Tadi ketika saya baru meletakkan surat saya sudah disuruh nunggu oleh orang kelurahan, katanya sebentar lagi jadi. Ya kebetulan ketika saya baru di wawancarai oleh mas sebentar tadi suratnya sudah keluar dan bisa diambil. Ya itu salah satu buktinya kalau saat ini informasi yang disampaikan sudah jelas.

¹⁰⁰ Sri Handayani Rahayu, diwawancara oleh Penulis, Jember 18 April 2024

¹⁰¹ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 2 April 2024

Beda kalau dulu, kadang disuruh tunggu hingga siang, akan tetapi ketika siang hari diambil disuruh balik lagi besoknya.”¹⁰²

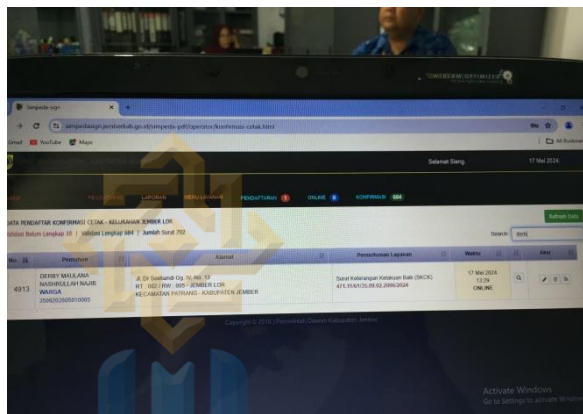
Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan saat ini sudah diberikan secara jelas dan pasti. Masyarakat diberikan himbauan ataupun informasi terkait proses penyelesaian permohonan. Selain itu, masyarakat juga diberikan informasi jika memang terdapat kendala dalam pelayanan tersebut sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dengan opsi yang sudah diberikan dari pihak Kelurahan maupun pihak pelayanan dari Diskominfo di Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan pengamatan yang diamati oleh peneliti dapat diketahui bahwa informasi terkait pelayanan sudah diberikan secara jelas dan pasti. Hal tersebut ditemukan ketika peneliti melakukan pengamatan langsung dalam website yang disediakan pihak Kelurahan. Informasi terkait surat pemohon masuk hingga selesai divalidasi dapat ditemukan dalam website tersebut. Bagi pihak Kelurahan, mereka dapat mengakses karena itu merupakan wewenang mereka. Akan tetapi, masyarakat tidak dapat mengetahui informasi tersebut karena aplikasi tersebut hanya untuk pihak internal saja. Akan tetapi, masyarakat diberikan informasi langsung secara berkala oleh pihak staf pelayanan.¹⁰³

¹⁰² Pak Pur Bonek, diwawancara oleh Penulis, Jember 18 April 2024

¹⁰³ Observasi di Kelurahan Jember Lor, 25 April 2024

Hasil pengamatan tersebut diperkuat adanya gambar yang menunjukkan proses penerimaan informasi terkait kepastian waktu yang ada pada aplikasi tersebut, yaitu sebagai berikut :



Gambar 4.14

Arsip waktu tercatat ketika penerimaan surat masuk di website SI-JELAS

d. Privasi

Permasalahan banyak terjadi akibat kurangnya keterbukaan serta minimnya perolehan informasi bagi masyarakat ketika akan melakukan pelayanan. Mudah memperoleh informasi dan terbuka juga merupakan bagian penting dari adanya pelayanan digital. Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait dengan bagaimana layanan informasi yang diperlukan pemohon dengan cepat dan tanpa kesulitan. Meskipun informasi harus mudah diakses, perlindungan terhadap data pribadi juga harus dijamin, memastikan transparansi tanpa mengorbankan privasi.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf Pelayanan Umum Kelurahan Jember Lor, yakni sebagai berikut :

“ Langkah yang kita ambil itu sudah membuat SOP yang kita ajukan di organisasi. Jadi SOP itu Standart Pelayanan Operasional, disitu masyarakat itu nanti akan kita beri standart seperti ini. umpamanya masyarakat mencari pelayanan untuk kematian, nah nanti itu ada persyaratannya. Yang jelas semua pengajuan ke kita itu harus ada sebuah SOP yang sudah tertera. Hal tersebut yang kita ambil dalam memastikan prosedur pelayanan lebih terjaga dan terarsip. Seperti kemarin ada orang yang mencari surat keterangan kehilangan stnk. Karena kita kan harus punya dasar bahwa masyarakat ini mengajukan surat keterangan hilang. Karena di simpeda (SI-JELAS) itu ada dasarnya. Seperti dasarnya surat dari rt/rwdari nomor sekian. Kalo tidak ada itu kita tidak berani menerima. Jadi itu memang sebuah keharusan untuk melengkapi surat pengantar. Karena untuk apa? Setidaknya kita memiliki pegangan kalau ada sesuatu hal di kemudian hari paling tidak ini ohh ini dasarnya pengantar rt/rw. Otomatis rt/rw mengetahui bahwa masyarakatnya sedang mengurus ini. jadi kita tolak. Seperti kemarin kita menemukan masyarakat yang sempat seperti itu ya kita tolak. Karena itu kan merupakan prosedural atau ketentuan yang perlu kami jaga. “¹⁰⁴

Hasil wawancara di atas juga diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf Pelayanan Diskominfo di Mal Pelayanan

Publik, yaitu sebagai berikut :

“ Kalau untuk website SI-JELAS itu gabisa di akses oleh orang umum, karena ini kan internal. Terlebih disana ada identitas dari masyarakat dan itu lengkap. Mulai dari NIK, alamat domisili, nomor hp, dsb. Intinya yang menyangkut identitas diri itu tersedia semua disana. Jadi memang privasi itu harus kami jaga. ”¹⁰⁵

Hasil wawancara dari staf pelayanan umum Kelurahan Jember Lor juga diperkuat dengan adanya pernyataan dari masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Jember Lor, yaitu sebagai berikut :

¹⁰⁴ Sri Handayani Rahayu, diwawancara oleh Penulis, Jember 18 April 2024

¹⁰⁵ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 24 April 2024

“ Kalau dulu kadang mau nyari pak lurah ini di infokan sama stafnya itu lurahnya keluar, ya meski saya tahu sebenarnya lurahnya ada. Tapi itu menurut saya hal yang lumrah dan sering terjadi. Kurang terbuka saja kepada masyarakat. Akan tetapi memang rata-rata dimana-mana jika kita mengurus surat itu biasanya disuruh kembali lagi. Seperti saya pernah mengurus di kepatihan itu kita mau tanda tangan pak lurah paling di loket pelayanan disuruh ninggal dan paling disuruh kembali lagi habis duhur, biasanya gitu. Tapi kalau sekarang disini alhamdulillah dikasih kemudahan dan disuruh nunggu. Dan alhamdulillah juga nunggunya ga lama dan cepat pelayanannya. ”¹⁰⁶

Berdasarkan data yang di dapat dari hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa pelayanan digital di Kelurahan Jember Lor sudah memberikan kemudahan informasi serta membatasi batasan informasi untuk masyarakat. Kemudahan informasi tersebut didapat dengan papan informasi yang dicantumkan di Kelurahan Jember Lor. Identitas dari pemohon juga di rahasiakan mengingat hanya pihak staf pelayanan saja yang dapat mengaksesnya dan itu bersifat internal bukan untuk diakses oleh orang umum.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa pelayanan di Kelurahan Jember Lor sudah menyampaikan informasi sesuai dengan kondisi yang ada, serta menjaga privasi identitas dari pemohon. Peneliti juga menemukan akses kemudahan informasi yang sudah disediakan dari pihak Kelurahan dengan menyediakan papan informasi di loket pelayanan. Selain itu, pelayanan yang sempat terganggu karena lambatnya verifikasi dari Pak Lurah juga disampaikan langsung kepada masyarakat agar dapat

¹⁰⁶ Pak Pur Bonek, diwawancara oleh Penulis, Jember 18 April 2024

menunggu lebih lama dari pelayanan seperti biasanya. Adapun gambar yang menunjukkan kemudahan dalam menerima informasi dari pihak Kelurahan Jember lor adalah sebagai berikut :¹⁰⁷



Gambar 4.15

Papan informasi yang disediakan oleh Kelurahan Jember Lor

e. Daya tanggap

Penilaian kualitas pelayanan digital terjadi akibat adanya sistem yang dapat mengatasi masalah dan mengembalikannya secara efektif. Informasi yang diberikan juga diberikan secara tepat kepada masyarakat saat adanya pelayanan berlangsung. Respon maupun daya tanggap yang diberikan terkait efisiensi serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit langsung berkaitan dengan dimensi ini. Layanan yang dirancang dengan baik akan memungkinkan masyarakat untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tanpa adanya hambatan yang tidak perlu.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf bagian pelayanan umum di Kelurahan Jember Lor adalah sebagai berikut :

¹⁰⁷ Observasi di Kelurahan Jember Lor, 18 April 2024

“ Seperti kemarin aplikasinya kan sempet error. Jadi ya kita harus membuat pelayanan secara manual untuk mengatasi hambatan itu. Ya sekali lagi memang dari segi waktu lebih lama. Bisa cepat, asalkan lurahnya standby. Daripada aplikasinya tidak bisa dipakai sama sekali kan justru lebih lama, jadi kita menyediakan wadah tersendiri yang manual. “¹⁰⁸

Hasil wawancara di atas juga diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf pelayanan Diskominfo di Mal Pelayanan Publik, yakni sebagai berikut :

“ Kalau error seperti kemarin itu kan dari pusat, BSSN, jadi kita hanya menunggu konfirmasi dari pusat. Tapi kalau memang error tersebut dari kita, kita langsung koordinasi dengan pihak yang terlibat. Karena jelas ini kan mengganggu jadi memang harus segera diatasi. “¹⁰⁹

Berdasarkan data dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pihak Diskominfo maupun Kelurahan Jember Lor memiliki tindakan daya tanggap tersendiri dalam menangani permasalahan di pelayanan digital. Pihak Diskominfo menutup pelayanan jika terjadi error dan segera melakukan perbaikan jika terdapat kerusakan yang disebabkan dari pihak tersebut. Akan tetapi, jika kerusakan berasal dari pusat hanya perlu menunggu konfirmasi saja. Berbeda dengan pihak kelurahan, hal yang dilakukan ialah dengan membuka pelayanan kembali menjadi manual dengan melayani tanda tangan basah sehingga pelayanan masih terus dapat dilakukan oleh masyarakat.

¹⁰⁸ Sri Handayani Rahayu, diwawancara oleh Penulis, Jember 18 April 2024

¹⁰⁹ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 24 April 2024

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa pihak Diskominfo dan Kelurahan memiliki langkah tersendiri dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di pelayanan digital. Pihak Diskominfo akan melakukan penyelesaian langsung ketika permasalahan disebabkan dari pihak itu sendiri. Akan tetapi, ketika permasalahan disebabkan oleh pusat maka Diskominfo menutup pelayanan dan menunggu konfirmasi. Hal itu dilakukan karena Diskominfo membuka pelayanan yang berintegrasi langsung dengan seluruh Kecamatan, Kelurahan, dan Desa se-Kabupaten Jember sehingga tidak memungkinkan jika pelayanan dilakukan secara manual.¹¹⁰ Adapun gambar yang menunjukkan terkait fenomena di atas di Mal Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :



Gambar 4.16
Suasana Pelayanan di Mal Pelayanan Publik ketika sedang mengalami gangguan

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat diketahui bahwa pihak Diskominfo menutup pelayanan digital baik untuk masyarakat yang mengunjungi lokasi tersebut secara langsung maupun masyarakat yang mengurus pelayanan melalui aplikasi SI-JELAS. Akan tetapi, staf dari

¹¹⁰ Observasi di Mal Pelayanan Publik, 24 April 2024

pelayanan akan tetap berada di pelayanan untuk menyampaikan informasi terkait kendala yang sedang terjadi sekaligus berkomunikasi dengan pihak yang berada di bidangnya.



Gambar 4.17
Suasana Pelayanan di Kelurahan Jember Lor
ketika sedang mengalami gangguan

Berbeda dengan upaya yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Jember Lor. Berdasarkan gambar di atas, maka dapat diketahui bahwa pihak Kelurahan Jember lor tetap membuka pelayanan, akan tetapi pelayanan tersebut kembali ke metode lama dengan pelayanan manual.

Hal tersebut dapat dilakukan karena pihak kelurahan memiliki akses langsung untuk melakukan tanda tangan basah.¹¹¹

f. Kontak

Pada konteks penelitian ini, dimensi ini mencakup ketersediaan bantuan melalui berbagai saluran komunikasi, sehingga memungkinkan pelanggan merasa didukung dan diprioritaskan dalam hal pelayanan. Hal tersebut juga mencakup bagaimana pihak instansi menangani

¹¹¹ Observasi di Kelurahan Jember Lor, 25 April 2024

pertanyaan, keluhan, masalah, serta penyampaian kepuasan terhadap masyarakat dengan cepat dan efektif.

Berdasarkan keterangan yang telah diuraikan di atas, adapun hasil dari wawancara peneliti dengan staf pelayanan umum di Kelurahan Jember Lor, adalah sebagai berikut :

“Nanti kita kasih nomor adik-adik yang di loket. Jadi berikan nomor adik-adik untuk informasi ke masyarakat.”¹¹²

Hasil wawancara di atas diperkuat dengan adanya pernyataan dari staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi staf pelayanan Diskominfo di Mal Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

“ Biasanya ada pemohon yang minta nomor saya, nanti saya kasih. Kalo dari media resminya sih gaada. Mungkin bisa menghubungi nomor telepon milik diskominfo langsung. Kalau melalui sosial media nomor wa resmi itu gaada, hanya punya pribadi. Itu juga kalau diminta sama pemohon.”¹¹³

Berdasarkan data yang diperoleh melalui proses hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui bahwa pihak Diskominfo maupun Kelurahan hanya menyediakan nomor pribadi milik staf untuk narahubung perihal penyampaian informasi. Pihak tersebut tidak menyediakan narahubung resmi untuk informasi pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, maka dapat diketahui bahwa Diskominfo dan Kelurahan Jember lor tidak menyediakan narahubung bagi masyarakat guna

¹¹² Sri Handayani, diwawancara oleh Penulis, Jember 25 April 2024

¹¹³ Arief Wicaksono, diwawancara oleh Penulis, Jember 24 April 2024

penyampaian informasi terkait pelayanan. Akan tetapi, staf pelayanan akan menyediakan nomor pribadi jika memang dibutuhkan untuk masyarakat.¹¹⁴

C. Pembahasan Temuan

Bab ini merupakan pembahasan mengenai gagasan peneliti, sinkronisasi hasil temuan dengan hasil temuan sebelumnya serta menafsirkan dan mendeskripsikan hasil temuan yang terjadi di lapangan. Selain itu, peneliti juga bertugas membandingkan teori yang dijelaskan pada bab sebelumnya dengan hasil temuan yang didapatkan di lapangan. Adapun penjelasan temuan pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Komunikasi Inovasi Diskominfo Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Melalui SI-JELAS

Komunikasi inovasi ialah sebuah proses penyampaian informasi atau pesan-pesan berupa gagasan, tindakan, ataupun teknologi baru dari sumber kepada penerima dalam suatu sistem sosial masyarakat dengan tujuan melakukan perubahan. Komunikasi inovasi biasa juga disebut difusi inovasi yakni hal tersebut merupakan tipe khusus dari komunikasi. Sesuai dengan teori Everet M. Rogers yang dijelaskan terdapat 4 elemen difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi inovasi memiliki 4 elemen komunikasi inovasi yang sesuai

¹¹⁴ Observasi di Mal Pelayanan Publik dan Kelurahan Jember Lor, 24 – 25 April 2024

dengan teori Everet M. Rogers pada bab sebelumnya. Adapun bentuk elemen tersebut adalah sebagai berikut :

a. Inovasi

Inovasi diartikan sebagai sebuah gagasan, ide, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Komunikasi inovasi dalam sebuah inovasi dapat diartikan sebagai suatu hal baru atas dasar bagaimana pandangan orang terhadap suatu gagasan merupakan hal yang baru. Sejalan dengan hal tersebut, pembaruan inovasi dapat dikatakan sebagai hal yang diukur secara subjektif menurut masing-masing individu yang menerimanya.¹¹⁵

Menurut Sumardjo, setiap inovasi harus mengandung ide, meski tidak selamanya inovasi berupa wujud fisik. Adanya inovasi yang mengandung ide pengadopsiannya bersifat simbolik, tetapi pada inovasi yang mengandung wujud fisik, pengadopsiannya diikuti dengan keputusan berupa tindakan maupun tingkah laku nyata.¹¹⁶

Berdasarkan data hasil wawancara peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa inovasi merupakan suatu pembaharuan pelayanan yang sebelumnya manual beralih ke pelayanan digital. Aplikasi tersebut menjadi fasilitator untuk pelayanan surat-menyurat secara digital dengan disediakannya tanda tangan elektronik (TTE). Inovasi tersebut berwujud aplikasi yang bernama Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS).

¹¹⁵ Rogers, *Diffusion of Innovations*.110

¹¹⁶ Sumardjo, *Komunikasi Inovasi*.1.47

Berdasarkan hasil observasi peneliti, maka dapat diketahui inovasi tersebut merupakan pelayanan digital berupa aplikasi yang dapat diunduh oleh masyarakat atau pemohon di *smartphone*. Inovasi lainnya ialah masyarakat kini tidak hanya menerima berkas fisik, melainkan dapat menerima berkas dalam bentuk *soft file* yang dikirim langsung melalui *email* pemohon. Selain itu, pelayanan yang diberikan saat ini sudah jauh lebih cepat karena adanya pelayanan berbasis digital dengan adanya TTE. Hanya saja, pelayanan terkadang lebih lambat karena menunggu verifikasi dari pihak Kepala Lurah, Kepala Desa, serta Kepala Kecamatan yang terkadang memiliki agenda yang tidak bisa ditinggal. Akan tetapi, penyelesaian tersebut tidak memakan waktu yang terlalu lama.

Sebelum SI-JELAS hadir, pelayanan masih dilakukan secara manual. Pelayanan manual tersebut ditandai dengan adanya fenomena seperti format surat yang belum terstandarisasi untuk Desa dan Kelurahan, template masih menggunakan excel, dan tanda tangan basah serta stempel. Di tahun 2019, uji coba SI-JELAS mulai dilakukan meski masih belum TTE (Tanda Tangan Elektronik). Uji coba tersebut dilakukan di Kecamatan Kaliwates beserta Kelurahannya. Kemudian, di tahun 2020 uji coba tersebut disebar di 3 Kecamatan Kota, diantaranya ialah Kaliwates, Patrang, dan Sumbersari. Pada tahun 2021, pihak Pemerintah Kabupaten Jember melakukan MOU dengan BSSN (Badan Siber Sandi Negara) untuk melakukan tanda tangan secara elektronik.

Sehingga, di tahun 2022 aplikasi SI-JELAS resmi dirilis untuk masyarakat luas dan dilakukan pengembangan di 248 Desa dan Kelurahan, 31 Kecamatan.

Hadirnya inovasi SI-JELAS dalam pelayanan berbasis digital mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan surat-menyurat. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya efisiensi dari segi waktu dan jarak karena masyarakat dapat mengakses aplikasi tersebut melalui *smartphone* pribadi. Selain itu, masyarakat yang terkendala mengakses aplikasi tersebut dapat mengunjungi langsung Kelurahan, Desa, atau Kecamatan setempat dengan pelayanan yang lebih cepat. Namun, inovasi tersebut tidak selamanya berjalan mulus mengingat pelayanan digital ini berurusan langsung dengan sistem elektronik sehingga terdapat kendala yang sering ditemui seperti aplikasi yang error.

Tahapan awal pada proses inovasi ini disebabkan dengan adanya adopsi perkembangan teknologi untuk memfasilitasi tanda tangan elektronik di Kabupaten Jember. Standarisasi pelayanan yang dinilai masih kurang, tanda tangan dan stempel dilakukan secara basah, template masih menggunakan excel, serta penyeragaman format baru pelayanan menjadi alasan kuat terciptanya aplikasi SI-JELAS. Proses inovasi tersebut dimulai sejak tahun 2019 yang diberlakukan uji coba di Kecamatan Kaliwates. Tahun 2020 diperluas di 3 Kecamatan Kota beserta Kelurahannya, yakni di Kecamatan Kaliwates, Patrang, dan

Sumbersari. Tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Jember melakukan MOU dengan BSSN (Badan Siber Sandi Negara) untuk TTE. Tahun 2022 inovasi tersebut di perluas di 31 Kecamatan, 248 Desa dan Kelurahan. Konsekuensi dari adanya inovasi tersebut semakin meningkat di Tahun 2022 dengan penambahan layanan di Mal Pelayanan Publik, serta diresmikan dan diperkenalkan aplikasi SI-JELAS kepada masyarakat umum.

Saat ini pelayanan yang diberikan sudah jauh lebih cepat. Total keseluruhan pelayanan di SI-JELAS terdapat 17 pelayanan, dan penyelesaian pelayanan tersebut menghabiskan sekitar 5-15 menit menyesuaikan dari verifikasi melalui pihak Kelurahan, Desa, dan Kecamatan. Meski begitu, pelayanan terkadang memakan waktu lebih lama dari biasanya karena adanya hambatan verifikasi yang dilakukan oleh Kepala Lurah, Kepala Desa, dan Kepala Kecamatan. Hal tersebut ditimbulkan karena terdapat agenda yang terkadang membuat Kepala Kelurahan, Desa, dan Kecamatan tidak dapat mengakses ponsel pribadinya, seperti ketika rapat dengan Bupati. Tentu hal tersebut menjadi hambatan karena proses menunggu yang lebih lama. Maka dari itu, pihak staf dari perangkat Kelurahan, Desa, maupun Kecamatan setempat mengupayakan agar dapat terverifikasi cepat dengan segera menghubungi atau menggantikan verifikasi yang sudah tersedia di layanan operator.

SI-JELAS melayani 17+ pelayanan surat-menyurat yang saat ini sudah memenuhi standarisasi pelayanan digital termasuk mendapat fasilitas TTE. Berikut tabel yang disediakan guna menunjukkan peningkatan kecepatan pelayanan setelah adanya inovasi SI-JELAS di Kelurahan Jember Lor, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.1
Peningkatan Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Durasi Penyelesaian Pelayanan	
		Manual	Digital
1.	Surat Keterangan Kepemilikan Kendaraan Bermotor	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
2.	Surat Keterangan Penghasilan	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
3.	Surat Keterangan Miskin	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
5.	Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
6.	Surat Keterangan Beda Identitas	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
7.	Surat Keterangan Organisasi Terlarang	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
8.	Surat Pengantar SKCK	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
9.	Surat Keterangan Domisili Lembaga	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
10.	Surat Keterangan Domisili/Tempat	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit

No.	Jenis Pelayanan	Durasi Penyelesaian Pelayanan	
		Manual	Digital
	Tinggal		
11.	Surat Keterangan Pindah Tempat Tinggal	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
12.	Surat Keterangan Janda/Duda	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
13.	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
14.	Surat Keterangan Kenal Lahir	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
15.	Surat Keterangan Kematian	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
16.	Surat Keterangan Usaha	Tidak Pasti / Tidak Menentu	10 – 120 Menit
17.	Surat Keterangan Lain-lain (Custom)	-	-

Sumber : *diolah oleh penulis*

Berdasarkan tabel yang telah ditampilkan di atas, terdapat perbandingan yang signifikan dari adanya pelayanan manual hingga muncul inovasi SI-JELAS dalam meningkatkan pelayanan digital. Pada saat pelayanan manual, surat pelayanan yang masuk memiliki rerata yang tidak menentu atau tidak pasti dari segi waktu. Terutama, ketika pemohon datang ketika setelah jam istirahat siang, penyelesaian surat tersebut bisa menghabiskan sekitar 1 hari. Akan tetapi, pelayanan digital saat ini telah menyelesaikan pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa temuan-temuan di lapangan secara signifikan mendukung teori komunikasi inovasi dari Rogers yang menyatakan bahwa pembaruan inovasi dapat dikatakan sebagai hal yang baru dari sebuah ide maupun gagasan. Maka dari itu, hasil penelitian ini menjelaskan relevansi teori inovasi dalam memahami dinamika komunikasi inovasi yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan digital melalui aplikasi SI-JELAS.

b. Saluran Komunikasi

Menurut Sumardjo, dkk, Saluran komunikasi inovasi merupakan suatu cara, media, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan maupun memperoleh pesan dan informasi yang memiliki suatu pembaruan (*innovation*). Pembaruan tersebut berdampak pada terjadinya perubahan perilaku di antara khalayak yang berkomunikasi, baik yang berupa pembaruan pengetahuan (*cognitive*), sikap (*affective*), keterampilan (*psychomotoric*), maupun tindakannya (*connative*).¹¹⁷

Sedangkan menurut Rogers menyatakan bahwa saluran komunikasi memiliki arti sebagai alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber kepada penerima yang dituju. Terdapat dua saluran komunikasi yang dapat digunakan. Pertama media massa, kedua interpersonal. Media massa digunakan kepada tujuan

¹¹⁷ Sumardjo, dkk, "Komunikasi Inovasi", 4.1

sasaran penerima inovasi yang lebih meluas, sedangkan interpersonal hanya kepada personal atau perorangan.¹¹⁸

Berdasarkan hasil dari wawancara serta pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa Diskominfo menggunakan saluran komunikasi massa untuk menyebarkan informasi terkait aplikasi SI-JELAS. Komunikasi massa tersebut dilakukan melalui beberapa pihak seperti melalui media massa, dan media sosial. Diskominfo juga menyebarkan informasi SI-JELAS melalui banner yang disebar di beberapa lokasi seperti di Mal Pelayanan Publik, dan melalui *event* pawai mobil hias. Peneliti juga menemukan bahwa saluran komunikasi yang digunakan untuk penyebaran informasi SI-JELAS oleh Diskominfo Jember melibatkan beberapa pihak internal dan eksternal. Adapun pihak internal dari pihak Diskominfo melalui Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik, dan dari pihak eksternal berasal dari pihak media.

Saluran komunikasi merupakan upaya Diskominfo dalam menyebarluaskan informasi terkait inovasi SI-JELAS. Upaya tersebut ditunjukkan dengan adanya pihak-pihak internal maupun eksternal yang menyebarluaskan informasi SI-JELAS. Informasi tersebut mudah ditemukan bagi masyarakat umum melalui internet maupun berita.

Adanya saluran komunikasi massa yang digunakan dalam penyebaran inovasi pelayanan digital melalui SI-JELAS tentu

¹¹⁸ Everet M. Rogers, "*Diffusion of Innovations.*" 119

diharapkan dapat tersampaikan kepada penerima informasi, terlebih sudah melibatkan banyak pihak karena sasaran yang dituju juga pada khalayak umum atau masyarakat. Akan tetapi, temuan di lapangan masih banyak masyarakat dan staf Kelurahan yang masih asing dengan SI-JELAS. Masyarakat lebih aktif menggunakan pelayanan melalui Kelurahan, Desa, dan Kecamatan setempat dibandingkan dengan menggunakan aplikasi SI-JELAS. Hal tersebut ditemukan akibat kurangnya pamor dari penyebaran SI-JELAS karena bersamaan dengan launching J-KOPI.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, terlihat bahwa temuan yang diidentifikasi di lapangan mendukung teori saluran komunikasi. Adanya pernyataan yang menyatakan bahwa saluran komunikasi memiliki arti sebagai alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber kepada penerima yang dituju, menunjukkan bahwa temuan data di lapangan memiliki relevansi dengan teori tersebut sesuai konteks penelitian ini.

c. Jangka Waktu

Menurut Sumardjo, dkk, jangka waktu ialah proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui hingga sampai memutuskan untuk menerima ataupun menolaknya dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berikaita dengan dimensi waktu. Setidaknya, dimensi waktu terlihat dalam :

- 1) Proses pengambilan keputusan inovasi
- 2) Keinovatifan seseorang relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi
- 3) Kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.¹¹⁹

Sedangkan menurut Rogers, jangka waktu merupakan serangkaian keputusan sejak wawasan informasi mengenai suatu pembaruan inovasi terbit hingga keputusan untuk menerima atau menolaknya. Jangka waktu sangat penting dalam tahap penentuan keputusan. Tingkat inovasi dari seseorang tersebut dapat bervariasi, baik lebih cepat maupun lebih lambat dalam menerima pembaruan termasuk dalam menerima pembaruan inovasi tersebut.¹²⁰

Berdasarkan data hasil wawancara peneliti di lapangan, maka diketahui bahwa jangka waktu dari proses inovasi pelayanan digital mengalami penyebaran yang bertahap dan berkelanjutan dari tahap awal pengenalan hingga adopsi yang luas oleh masyarakat. Penerapan tersebut dimulai dari uji coba di Kecamatan Kaliwates pada tahun 2019 hingga tahun 2022 meluas ke seluruh Kelurahan, Desa, dan Kecamatan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, proses inovasi pelayanan digital tersebut dilakukan bertahap dengan melibatkan beberapa pihak. Pengenalan inovasi aplikasi ini juga membutuhkan waktu yang bertahap. Proses pengambilan keputusan tersebut tidak lepas dari beberapa peran dari pihak internal yang melakukan proses

¹¹⁹ Sumardjo, dkk, "Komunikasi Inovasi", 1.17

¹²⁰ Rogers, "*Diffusion of innovations*". 148

komunikasi dengan pihak-pihak lainnya. Selain itu, kecepatan dalam proses penyelesaian pelayanan digital juga memiliki durasi waktu singkat sekitar 5-15 menit menyesuaikan dari pihak Kepala Kelurahan, Kepala Desa, dan Kepala Kecamatan. Akan tetapi, adanya pelayanan digital ini tidak selamanya berjalan mulus. Peneliti menemukan pengamatan bahwa pelayanan di Kelurahan Jember Lor sempat terganggu akibat gangguan dari pusat, sehingga kecepatan dari pelayanan tersebut terganggu dan kembali melakukan pelayanan secara manual.

Pemohon yang menggunakan aplikasi dari inovasi pelayanan digital tersebut meningkat seiring bertambahnya waktu. Meski demikian, inovasi yang ada pada sistem tersebut tidak terjadi signifikan atau relatif stagnan. Teori Everet M. Rogers mendefinisikan bahwa tingkat inovasi diadopsi dalam suatu sistem yang diukur melalui jumlah anggota sistem yang mengadopsi inovasi dalam periode waktu tertentu.¹²¹ Sedangkan temuan di lapangan menemukan bahwa pengguna memang relatif meningkat setiap tahunnya, akan tetapi pembaharuan dari aplikasi tersebut masih minim dilakukan.

d. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan tata tingkah laku yang menyangkut hak dan kewajiban yang ditentukan oleh masyarakat bagi seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam lingkungan masyarakat. Menurut

¹²¹ Rogers, "*Diffusion of Innovations*." 121

Rogers, sistem sosial juga merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Sistem sosial menjadi sasaran bagi sebuah inovasi, mereka dapat menerima maupun menolak inovasi tersebut.¹²² Sedangkan menurut Sumardjo dalam buku “*Komunikasi Inovasi*” sistem sosial diartikan sebagai sebuah jaringan hubungan antarindividu yang membentuk suatu komunitas atau masyarakat dari inovasi yang dapat terjadi dan berkembang.¹²³

Berdasarkan data dari hasil wawancara peneliti di lapangan, maka diketahui bahwa dalam pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi inovasi pada pelayanan digital melalui SI-JELAS yakni Diskominfo bersama Bidang Smart City, dan Bidang Aspirasi, serta Kelurahan, Desa, dan Kecamatan. Sasaran yang dituju untuk menerima inovasi ialah masyarakat.

Berdasarkan pengamatan di lapangan peneliti menemukan tiga elemen penting dalam sistem sosial. Diantaranya ialah *opinion leader*, agen pembaruan dan penerima inovasi. *Opinion Leader* tersebut ialah Kepala Dinas Diskominfo dan Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik Jember yang kini melakukan inovasi tersebut sehingga terbentuk aplikasi SI-JELAS. Agen pembaruan tersebut yakni dari Diskominfo melalui Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, serta Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik yang menyebarkan

¹²² Rogers, “*Diffusion of Innovations*”. 129

¹²³ Sumardjo, “*Komunikasi Inovasi*”. 3.2

informasi tersebut melalui akun resmi youtube Diskominfo Jember dan menyediakan banner yang terletak di Mal Pelayanan Publik. Selain itu, Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik juga berperan sebagai pengambilan keputusan dalam inovasi tersebut.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa temuan-temuan di lapangan telah mendukung teori dari komunikasi inovasi terkait sistem sosial, yang menyatakan bahwa sistem sosial ialah sistem yang menyangkut hak dan kewajiban yang ditentukan oleh masyarakat bagi seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam lingkungan masyarakat. Teori tersebut didukung dengan temuan di lapangan yang menunjukkan adanya keterkaitan dengan variabel yang diteliti dengan prediksi teori tersebut, sehingga memperkuat validitas teori tersebut dengan indikator sistem sosial dalam konteks penelitian komunikasi inovasi.

2. Peningkatan Pelayanan Digital Yang Dilakukan Diskominfo Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital

Pelayanan digital merupakan sebuah pelayanan publik berbasis digital yang ketika menjalankan tugasnya memanfaatkan peran teknologi. Dalam hal tersebut, terciptanya pelayanan yang baik serta didukung dengan digitalisasi yang mumpuni, maka sebuah instansi akan bersinergi dalam mencapai tujuan dalam melakukan pengembangan ataupun inovasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa

pelayanan digital memiliki 6 karakteristik yang sesuai dengan teori Ivancevich, dkk, dan Aji Suprianto pada bab sebelumnya. Adapun bentuk karakteristik dalam pelayanan digital tersebut adalah sebagai berikut :

a. Efisiensi

Menurut Parasuraman, efisiensi ialah untuk memastikan bahwa pelanggan dapat dengan mudah mengakses situs web, mencari dan menemukan produk yang diinginkan¹²⁴ Pada konteks penelitian ini, tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kemudahan dalam mengakses maupun menggunakan aplikasi SI-JELAS, sehingga masyarakat sebagai pemohon merasa puas dan terlayani dengan baik ketika melakukan pelayanan berbasis digital. Sedangkan menurut Muhammad Sawir, efisiensi merupakan kemudahan dan kepastian bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi dengan hal-hal yang berkaitan langsung dengan sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan.¹²⁵

Berdasarkan data wawancara yang diperoleh peneliti, dapat diketahui bahwa efisiensi dari pelayanan digital tersebut terletak pada alur pelayanannya. Masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan melalui SI-JELAS dengan adanya informasi terkait berkas apa saja yang perlu disiapkan. Maka dari itu, masyarakat dapat melakukan pelayanan dengan lebih cepat. Selain itu,

¹²⁴ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. 145

¹²⁵ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*, 138

masyarakat dimudahkan dalam pelayanan karena hanya perlu mengakses melalui aplikasi atau di satu lokasi saja tanpa harus berpindah-pindah ke tempat yang lain. Berkas yang diterima tidak hanya fisik, melainkan *soft file* yang juga dikirim melalui email pengguna.

Berdasarkan hasil dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa pelayanan digital saat ini sudah berjalan efisien baik dari kemudahan dalam pelayanan, maupun kecepatan. Perbandingan dahulu dan saat ini sangat dapat dirasakan. Dahulu, pelayanan masih manual dan mengharuskan masyarakat untuk mengunjungi beberapa lokasi. Saat ini, masyarakat cukup mengakses melalui aplikasi maupun mengunjungi satu lokasi saja. Adanya integrasi yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan digital ini tentu memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang mengadopsi teori efisiensi dari Parasuraman, ditemukan bahwa implementasi aplikasi SI-JELAS secara signifikan meningkatkan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan digital. Efisiensi pelayanan tercermin dalam alur yang sederhana. Hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat yang diberikan panduan secara jelas mengenai berkas yang diperlukan, sehingga memungkinkan mereka untuk menyelesaikan proses dengan cepat dan tanpa hambatan. Selain itu, integrasi sistem yang memungkinkan

akses melalui aplikasi atau satu lokasi saja, serta pengiriman berkas dalam bentuk *soft file* melalui email, mengurangi kebutuhan untuk berpindah tempat dan menghadirkan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien dibandingkan pelayanan sebelumnya. Secara keseluruhan, peningkatan efisiensi ini telah berhasil meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan digital bagi masyarakat.

Tabel 4.2
Standar pelayanan “Akte Kelahiran”

No.	Jenis Pelayanan	Kategori dan Syarat
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Fc Kartu Keluarga • Fc KTP Kedua Orang Tua berwarna • Fc KTP Saksi 2 orang berwarna • Isi blangko F.2 01 • Surat Nikah Asli • Surat Kenal Lahir
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pemohon menuju loket pelayanan dan membawa berkas 5. Penyerahan berkas oleh pemohon kepada petugas 6. Verifikasi berkas dan pencatatan kedalam buku register 7. Penandatanganan oleh pejabat yang berwenang 8. Penginputan data/pembuatan akte kelahiran melalui aplikasi J-Lahbako
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 s.d 30 menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Akte Kelahiran
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan • Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung

Sumber : *diolah oleh penulis*

Berdasarkan tabel yang telah diuraikan di atas, terlihat bahwa terdapat alur prosedur yang telah tertera agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang disediakan oleh pihak Kelurahan Jember Lor. Panduan dan informasi yang jelas diharapkan dapat membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sesuai standar yang telah ditentukan oleh pihak pelayanan, maka hal tersebut merupakan hal yang harus diikuti oleh instansi agar dapat memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang sudah diberikan.

Adanya analisis data yang telah dilakukan tersebut, dapat disimpulkan bahwa temuan data di lapangan mendukung teori kualitas pelayanan digital dengan indikator efisiensi. Adanya kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan digital mendukung teori efisiensi dengan temuan di lapangan yang telah disajikan dengan temuan data tersebut.

b. Reliabilitas

Menurut Parasuraman, realibilitas atau *system availability* yakni mengarah pada fungsi teknis dari aplikasi maupun website sejauh mana suatu sistem tersebut tersedia dan dapat berfungsi dengan baik. Segala macam fungsi teknis harus dapat berjalan dengan lancar tanpa terhambat oleh apapun.¹²⁶ Sedangkan menurut Hardiansyah, Reliabilitas merupakan fungsi dari ketersediaan aplikasi.¹²⁷ Dalam konteks penelitian ini, reliabilitas dari peningkatan pelayanan digital melalui SI-JELAS ialah aplikasi tersebut dapat diandalkan untuk

¹²⁶ Zeithaml, Parasuraman, and Berry. 148

¹²⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, 112

memenuhi kebutuhan para pemohon maupun staf dalam melakukan pelayanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa reliabilitas dari aplikasi SI-JELAS dalam mendukung peningkatan pelayanan digital dapat berjalan dengan baik. Pihak staf pelayanan dapat memberikan informasi secara akurat serta proses penyelesaian pelayanan dengan cepat. Hal tersebut memenuhi standarisasi dari pelayanan digital dengan adanya peningkatan yang cepat dan tepat serta kegunaan aplikasi tersebut dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa pelayanan digital dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan pemohon. Kecepatan waktu dalam penyelesaian, efisiensi, kemudahan bagi pengguna, membawa perubahan yang lebih signifikan dalam konteks pelayanan. Pihak staf dapat memberikan informasi yang akurat karena kesesuaian dan keandalan yang disediakan dari aplikasi SI-JELAS untuk meningkatkan pelayanan secara digital.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dari temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa temuan di lapangan terkait reliabilitas dengan teori kualitas pelayanan digital menunjukkan keterkaitan yang erat. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya penggunaan aplikasi SI-JELAS sesuai fungsi dan dapat diandalkan.

Sedangkan menurut teori kualitas pelayanan digital dengan indikator realibilitas yang yang disampaikan Parasuraman menjelaskan bahwa sejauh mana suatu sistem tersebut tersedia dan dapat berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat pemahaman teoritis yang ada, tetapi juga memberikan kontribusi penting dalam penerapan teori kualitas pelayanan digital dalam meningkatkan pelayanan digital.

c. *Fulfillment*

Menurut Parasuraman, *fulfillment* yakni suatu hal yang mengarah pada ketepatan janji atas suatu layanan, informasi, serta proses dengan waktu yang telah dijanjikan.¹²⁸ Sedangkan menurut Hardiyansyah, *fulfillment* merupakan komitmen dari aplikasi maupun web dalam ketersediaan pelayanan dan ketepatan pelayanan dengan waktu yang sudah ditetapkan.¹²⁹

Pada konteks penelitian ini, pelayanan yang diberikan secara jelas dan pasti merupakan upaya untuk memastikan bahwa pemohon mendapatkan apa yang dijanjikan. Masyarakat dimudahkan dalam proses pelayanan baik dari segi waktu maupun kejelasan informasi terkait penyelesaian proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara serta pengamatan peneliti di lapangan, diketahui bahwa pelayanan sudah diberikan secara jelas dan pasti. Informasi yang diberikan terkait proses penyelesaian

¹²⁸ Zeithaml, Parasuraman, and Berry. 151

¹²⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, 118

permohonan juga dapat dipercaya. Hasil pengamatan peneliti juga menemukan bahwa pelayanan saat ini sudah terarsip dengan baik. Penerimaan surat masuk hingga penyelesaian dapat dipastikan ketepatannya. Hal itu terjadi didukung dari digitalisasi saat ini yang sudah terintegrasi dengan baik.

Berdasarkan penelitian ini, *fulfillment* menekankan pada ketepatan janji atas layanan, informasi, serta proses pelayanan. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan melalui aplikasi SI-JELAS telah memenuhi standar tersebut. Pelayanan yang diberikan sudah jelas dan pasti, memastikan bahwa masyarakat mendapatkan apa yang dijanjikan tepat waktu dan dengan informasi yang dapat dipercaya. Hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa digitalisasi dan integrasi yang baik memungkinkan arsip yang rapi dan akurat, memastikan ketepatan penerimaan surat masuk hingga penyelesaian proses. Oleh karena itu, aplikasi SI-JELAS berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang efisien, tepat waktu, dan terpercaya. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Parasuraman yakni teori kualitas pelayanan digital dengan indikator *fulfillment*.

d. Privasi

Menurut Parasuraman, privasi merupakan cakupan jaminan bahwa data-data pelanggan tidak akan tersebar kepada pihak

manapun, dan informasi identitas pelanggan terjamin keamanannya.¹³⁰ Sedangkan menurut Hardiyansyah, privasi merupakan tingkat keamanan aplikasi atau web dalam melindungi data maupun informasi pengguna.¹³¹ Pada konteks penelitian ini, privasi tidak hanya berfokus pada keamanan data ataupun informasi terkait identitas dari pengguna, akan tetapi juga fokus pada kurangnya keterbukaan terhadap pengguna dari adanya penyebaran informasi terkait inovasi pelayanan digital melalui SI-JELAS.

Berdasarkan data hasil wawancara, diketahui bahwa pelayanan digital di Kelurahan Jember Lor dan Mal Pelayanan Publik telah memberikan kemudahan akses informasi untuk masyarakat. Kemudahan ini dicapai melalui papan informasi maupun banner yang dipasang di Kelurahan dan MPP tersebut. Selain itu, identitas pemohon dijaga kerahasiaannya dan hanya staf pelayanan yang memiliki akses dan informasi tersebut karena hal tersebut bersifat internal, dan tidak dapat diakses oleh publik.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa Pelayanan di Kelurahan Jember Lor telah memberikan informasi yang akurat dan menjaga privasi identitas pemohon. Peneliti juga menemukan bahwa Kelurahan menyediakan papan informasi di loket pelayanan untuk memudahkan akses informasi. Selain itu, keterlambatan pelayanan akibat lambatnya

¹³⁰ Zeithaml, Parasuraman, and Berry. 155

¹³¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, 121

verifikasi dari Kepala Lurah, Kepala Desa, dan Kecamatan disampaikan secara langsung kepada masyarakat, sehingga mereka memahami bahwa proses akan memakan waktu lebih lama dari biasanya.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditemukan temuan data di lapangan dengan teori dari Parasuraman terkait kualitas pelayanan digital dengan indikator privasi memiliki relevansi dan keterkaitan yang erat. Privasi yang dimaksud merupakan privasi merupakan cakupan jaminan bahwa data-data pelanggan tidak akan tersebar kepada pihak manapun, dan informasi identitas pelanggan terjamin keamanannya. Berdasarkan temuan di lapangan, data yang dimiliki pengguna terjamin keamanannya. Dalam konteks lain, privasi tersebut juga mencakup keterbukaan informasi yang artinya informasi sudah disampaikan dengan semestinya.

e. Daya tanggap

Menurut Parasuraman, daya tanggap merupakan dimensi yang melibatkan penerimaan pada kemampuan instansi dalam memberikan informasi yang tepat ketika terdapat permasalahan dalam sistem maupun aplikasi tersebut. Tidak hanya itu, daya tanggap juga diartikan upaya instansi maupun perusahaan dalam menangani permasalahan yang ada pada sistem maupun aplikasi tersebut.¹³² Sedangkan menurut Hardiyansyah, daya tanggap merupakan upaya menangani

¹³² Zeithaml, Parasuraman, and Berry. 159

permasalahan dari aplikasi maupun web serta dapat memulihkan secara efektif.¹³³ Dalam konteks penelitian ini, peneliti ingin mengetahui terkait upaya yang dilakukan pihak Diskominfo dan Kelurahan Jember Lor dalam menangani permasalahan pada pelayanan digital,

Berdasarkan data hasil wawancara yang diperoleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa pihak Diskominfo maupun Kelurahan Jember Lor memiliki daya tanggap tersendiri dalam menangani permasalahan pada pelayanan digital. Pihak Diskominfo menutup pelayanan jika terjadi error dan segera melakukan perbaikan. Namun, jika kerusakan berasal dari pusat maka hanya perlu menunggu konfirmasi. Sedangkan, Kelurahan Jember Lor akan langsung membuka pelayanan manual jika terjadi kendala pada pelayanan digital dengan melayani tanda tangan basah. Sehingga, pelayanan kepada masyarakat terus berjalan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, maka dapat diketahui pihak Diskominfo akan melakukan penyelesaian langsung ketika terjadi permasalahan pada pelayanan digital. Namun, jika permasalahan berasal dari pusat maka pihak Diskominfo menutup pelayanan dan menunggu konfirmasi. Sedangkan, pihak Kelurahan Jember Lor ketika terjadi permasalahan digital akan langsung

¹³³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, 124

mengalihkan ke pelayanan manual dengan memberikan tanda tangan basah sesuai kebutuhan masyarakat.

Melalui upaya yang dilakukan instansi tersebut, tentu dalam hal pelayanan digital memiliki daya tanggap yang tinggi dan cekatan. Ketika pelayanan digital error yang berhubungan langsung dengan internet maupun server, maka pelayanan manual merupakan solusi sementara yang dapat dilakukan. Sementara, penanggung jawab dari server pelayanan digital tersebut akan memperbaiki sistem yang error. Hal tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan digital dengan indikator daya tanggap yang disampaikan oleh Parasuraman. Analisis data yang telah dilakukan dengan temuan di lapangan dapat dikatakan telah memiliki kaitan yang erat dan mendukung teori tersebut.

f. Kontak

Menurut parasuraman, kontak merupakan ketersediaan pelayanan untuk pelanggan agar dapat berkomunikasi langsung dengan pihak staf baik melalui percakapan online atau melalui saluran telepon. Hal itu dibutuhkan ketika pelanggan membutuhkan informasi terkait layanan tersebut. Sedangkan menurut Hardiyansyah, kontak merupakan narahubung yang disediakan untuk pengguna dalam menanggapi bantuan melalui telepon maupun online. Pada konteks penelitian ini, kontak merupakan narahubung yang disediakan instansi guna informasi yang ditujukan kepada masyarakat dalam pelayanan digital.

Berdasarkan data hasil wawancara yang diperoleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa dalam penyampaian informasi pihak Diskominfo maupun Kelurahan Jember Lor tidak menyediakan narahubung resmi. Pihak tersebut hanya menyediakan nomer pribadi milik staf pelayanan dalam menyampaikan informasi terkait proses penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, maka diketahui bahwa Diskominfo maupun Kelurahan Jember Lor tidak menyediakan narahubung resmi yang ditujukan untuk memberikan informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Pihak tersebut hanya menyediakan nomor pribadi milik staf ketika hal tersebut memang dibutuhkan bagi masyarakat.

Analisis data tersebut dengan temuan di lapangan kurang menunjukkan adanya keterkaitan dengan teori yang disampaikan Parasuraman terkait teori kualitas pelayanan digital dengan indikator kontak. Ketidaksesuaian tersebut dikarenakan pihak instansi belum menyediakan narahubung resmi yang dapat diakses oleh masyarakat umum khususnya pemohon. Alternatif tersebut dengan menyediakan narahubung pribadi milik staf yang diberikan kepada pemohon ketika memang dibutuhkan terkait informasi pelayanan.

g. Kompensasi

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa peneliti tidak menemukan data terkait indikator kompensasi. Alasan tersebut yakni

tidak adanya relevansi dengan aplikasi SI-JELAS pada penggunaan pelayanan digital. Sedangkan, kompensasi umumnya sering ditemukan di aplikasi *e-commerce* yang melayani jual beli. Aplikasi SI-JELAS merupakan aplikasi non komersial, sehingga penggunaanya tidak diminta biaya layanan atau biaya langganan dan kompensasi tidak dibutuhkan pada pengguna.

Pada konteks penelitian komunikasi inovasi untuk meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS oleh Diskominfo Jember, peneliti tidak menemukan adanya pemohon dari masyarakat yang melakukan pelayanan secara digital melalui SI-JELAS di Mal Pelayanan Publik Diskominfo Jember. Namun, berdasarkan arahan dari pihak Diskominfo Jember peneliti diarahkan ke Kelurahan Jember Lor untuk melakukan penelitian tentang peningkatan pelayanan digital. Hal tersebut dilakukan karena pelayanan lebih aktif di Kelurahan Jember Lor dibandingkan di Mal Pelayanan Publik Diskominfo Jember.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan data yang telah disajikan dan dianalisis oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi yang dilakukan oleh Diskominfo Jember yakni dengan menciptakan aplikasi SI-JELAS untuk meningkatkan pelayanan digital. Penyebaran informasi tersebut melalui saluran komunikasi media massa, sehingga jangkauan informasi tersebut dapat menyebar luas kepada masyarakat Kabupaten Jember. Inovasi tersebut sudah diadakan sejak tahun 2019 dengan perubahan secara bertahap, dan SI-JELAS mulai rilis ke masyarakat bersamaan dengan rilisnya aplikasi J-KOPI di tahun 2022. Terciptanya inovasi ini hingga penyebaran pengenalan aplikasi SI-JELAS juga melibatkan sistem sosial seperti Kepala Dinas Diskominfo Jember selaku *opinion leader* dalam membuat keputusan inovasi tersebut. Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik, serta Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik sebagai agen pembaruan yang aktif dalam menyebarkan inovasi ke dalam sistem sosial. Masyarakat sebagai penerima inovasi juga berperan dalam sistem sosial ini. Tanpa adanya masyarakat, inovasi tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga 3 elemen di sistem sosial ini dapat berjalan dengan baik.
2. Peningkatan Pelayanan Digital
Penggunaan teknologi melalui aplikasi SI-JELAS sangat meningkatkan efisiensi pelayanan digital. Waktu dan tenaga yang diberikan lebih efisien

dalam memberikan pelayanan, reliabilitas karena dapat diandalkan ketepatan dan kecepatan waktunya dalam melakukan pelayanan, *fulfillment* dalam pelayanan yang diberikan secara jelas dan pasti, privasi pemohon terjaga dengan baik, daya tanggap yang cepat dan pemberian solusi yang tepat, dan kontak yang tersedia untuk narahubung bagi pemohon. Pada umumnya masyarakat melakukan pelayanan memakan waktu yang lama, dan mengantri. Berkat peningkatan pelayanan tersebut, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi suatu tempat secara langsung. Masyarakat hanya perlu mengakses aplikasi melalui *smartphone* pribadi dan melakukan pelayanan dari rumah. Jika masyarakat memiliki hambatan dalam akses tersebut, maka dapat mengunjungi Mal Pelayanan Publik, ataupun Kelurahan, Desa, dan Kecamatan setempat dengan pelayanan yang lebih cepat.

B. Saran-saran

Berdasarkan dengan penelitian yang telah dilakukan mengenai komunikasi inovasi untuk meningkatkan pelayanan digital melalui SI-JELAS oleh Diskominfo Kabupaten Jember. Adapun saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, dapat lebih mengenalkan aplikasi SI-JELAS lebih meluas kepada masyarakat agar penggunaannya dapat maksimal dan dirasakan penuh oleh pengguna. Inovasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan pelayanan digital lebih efisien. Akan tetapi, kurangnya

eksistensi aplikasi SI-JELAS membuat potensi dari inovasi tersebut tidak maksimal.

2. Bagi Program Studi, dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan serta referensi yang dapat digunakan di penelitian selanjutnya.
3. Bagi masyarakat Kabupaten Jember, dapat lebih mengenal aplikasi SI-JELAS dan menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut ditujukan guna pelayanan digital dapat berjalan dengan baik, dan terus mengikuti perkembangan zaman yang lebih modern. Selain meningkatkan efisiensi baik dari segi jarak dan waktu, kecepatan dan ketepatan juga dapat diandalkan dalam menggunakan aplikasi SI-JELAS.
4. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat melakukan kajian literatur yang lebih mendalam guna menemukan celah penelitian yang belum terisi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Adidarma Wawang, Adrianto Sukri, Agus, Ariestiandy Deny, Firmansyah Hamdan, Hardiansyah Alim, Hendarsyah Decky, Herdiansah Arief, Munti Sidratul Yona Novi, Nurnaningsih Desi, Nurofik, Rahajeng Elsy, Sani Amar, Setiawan Iwan, Sutisna, Wiyono Sugiarto Adrianto, Zaharah. *Pengantar Teknologi Informasi*. Cirebon: Penerbit Insania 2021
- Alfiatu, Solikah. *Strategi Peningkatan Mutu Pembelajaran Pada Sekolah Unggulan: Studi Multi Situs Di MI Darul Muta'Alimin Frateran 1 Kota Kediri*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Alimansyah, and Suratman. *Manajemen Pelayanan Publik Prima*. Indramayu: Penerbit Adab, 2023.
- Andriani Helmina, Auliya Nur, Fardani Roushandy, Hardani, Istiqomah Ria, Sukmana Dhika, Ustiawaty Jumari, Utami Evi. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- Aris. "Teori Difusi Inovasi: Pengertian, Jenis, Elemen, Tahapan." *Gramedia Literasi* (blog), February 11, 2022.
https://www.gramedia.com/literasi/teori-difusi-inovasi/#google_vignette
- "Arti Kata Difusi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online." Kamus Besar Bahasa Indonesia. Accessed February 28, 2024.
<https://kbbi.web.id/difusi>
- "Arti Kata Inovasi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," Kamus Besar Bahasa Indonesia. Accessed February 27, 2024.
<https://kbbi.web.id/inovasi>
- Berry, Parasuraman, and Zeithaml. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Simon and Schuster, 1990.
- Database Peraturan | JDIH BPK. "PERBUP Kab. Jember No. 13 Tahun 2021." Accessed February 28, 2024.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/172201/perbup-kab-jember-no-13-tahun-2021>
- Digital, Radar. "Akan Tuntaskan Permasalahan Layanan Publik di Jember yang Dinilai Kurang Maksimal - Radar Jember." Akan Tuntaskan Permasalahan Layanan Publik di Jember yang Dinilai Kurang Maksimal - Radar Jember. Accessed April 1, 2024.
<https://radarjember.jawapos.com/jember/792994793/akan-tuntaskan-permasalahan-layanan-publik-di-jember-yang-dinilai-kurang-maksimal>

- Departemen Agama Republik Indonesia. *Alquran dan Terjemahan*. Semarang: Toha Putra, 1989.
- Gea, Mesra Rita Murni, Muhamad A. Rahawarin, and Ivonny Y. “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku.” *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 10, no. 1 (June 21, 2023): 121–26.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. 2020.
- Hardiyansyah. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta, Gava Media. 2011.
- Harfin, “Setelah Kesulitan Pasti Ada Kemudahan: Tafsir Surah Al-Insyirah Ayat 5-6.” Tafsir Al Quran | Referensi Tafsir di Indonesia (blog), accessed March 17, 2021. <https://tafsiralquran.id/setelah-kesulitan-pasti-ada-kemudahan-tafsir-surah-al-insyirah-ayat-5-6/>.
- Hartono, Jogiyanto. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta Penerbit Andi, 2018.
- Heru, Isharuddin. “Strategi Publik Relation Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi JKOPi Di Kabupaten Jember.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Kriyantono Rachmat. *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta : Kencana, 2015.
- Latifah, Latifah, Adie Dwiyanto Nurlukman, Ahmad Chumaedy, and Arif Ginanjar Suryatman. “INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI BANTUAN KOTA (SABAKOTA) KOTA TANGERANG.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 10, no. 1 (February 16, 2023): 167–80.
- Latip, Asep Ediana, Atwi Suparman, and Nadiroh. *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*. UNJ Press, 2021.

- Luthfiyah, Fitwi. "MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN." *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2015): 189–202.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- Mihardja, Eli Jamilah. "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu." *Journal of Dedicators Community* 6, no. 2 (August 31, 2022).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remadja Rosdakarya, 2021.
- Ni'matuzahroh, and Susanti Prasetyaningrum. *Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi* UMMPress, 2018.
- Peraturan Bupati Jember Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember
- Rogers, E. M. *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York: London: Free Press ; Collier Macmillan, 2003.
- Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia. 2019.
- Rusdi. "Geram Pungli, Warga Jember Geruduk Kantor Desa Bangsalsari." Ngopibareng, December 21, 2021.
<https://www.ngopibareng.id/read/geram-pungli-warga-jember-geruduk-kantor-desa-bangsalsari>
- Safira, Yolanda. "Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024.
- Sawir Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- "Seberapa Penting Pelayanan Publik Digital? Cari Tahu Jawabannya Disini!" Baktikominfo, accessed February 29, 2024.
<https://www.baktikominfo.id/id/detail-berita/seberapa-penting-pelayanan-publik-digital-cari-tahu-jawabannya-disini>
- Sedarmayanti. *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik*. Bandung: Refika Aditama. 2009.

- “Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.” Kominfo Jember, accessed May 10, 2024, https://diskominfo.jemberkab.go.id/struktur_organisasi
- Sri, Nur Jayanti. “Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec. Pugung Kab. Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital.” Diploma, UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2023.
- Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media, 2016.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.*” 19th ed. Bandung: Alfabeta CV. 2019.
- Sukmadi. *Inovasi dan Kewirausahaan: Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan*. Cetakan 1. Bandung: Humaniora, 2016.
- Sumardjo, Aida Vitayala, Arifah Bintarti, Sri Sedyaningsih, Ace Sriati Rahman, and Yanis Rusli. *Komunikasi Inovasi*. 3rd ed. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019.
- Sutirna. *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- “Tupoksi - Dinas Komunikasi Dan Informatika.” Kominfo Jember, accessed February 28, 2024. https://diskominfo.jemberkab.go.id/struktur_organisasi
- Wilis, Ratih. “Kewirausahaan Dan Teknologi di era generasi Z | PDF.” Accessed February 27, 2024. https://www.academia.edu/113338693/KEWIRAUSAHAAN_DAN_TEKNOLOGI_DI_ERA_GENERASI_Z?uc-g-sw=41953200
- Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo, 2004
- Yasir. *Pengantar Ilmu Komunikasi: Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Zumrotun, Antaranews.com. “Polres Jember limpahkan berkas OTT pungutan liar Dispendukcapil.” Antara News, December 3, 2018. <https://www.antaranews.com/berita/764784/ktp-bupati-jember-jadi-barang-bukti-ott>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Derby Maulana Nashrullah Najib

NIM : 204103010050

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Dakwah

Universitas : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Shiddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 27 Mei 2024

Saya yang menyatakan,

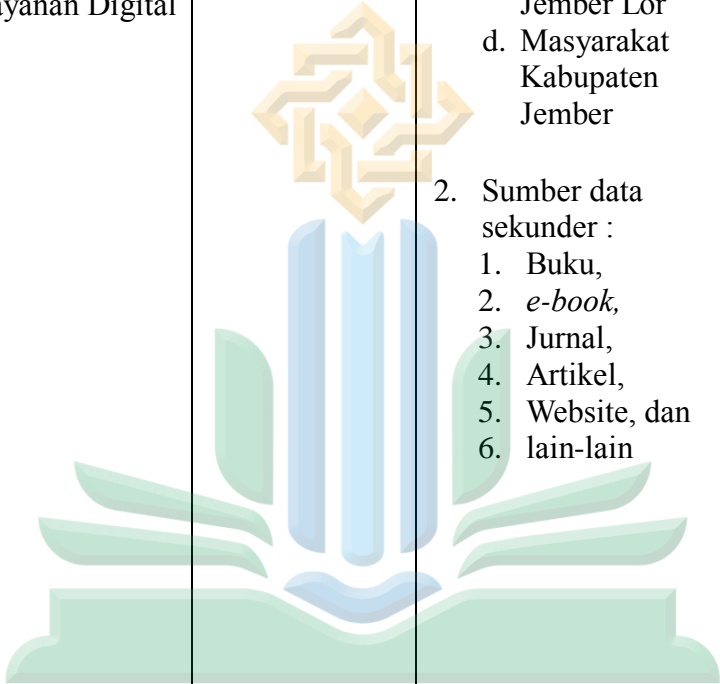


Derby Maulana Nashrullah Najib

NIM. 204103010050

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Komunikasi Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Digital Melalui Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat (SI-JELAS) Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember	1. Komunikasi Inovasi	a. Pengertian Komunikasi Inovasi	Pengertian Komunikasi Inovasi	1. Sumber data primer: a. Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember b. Staf Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember c. Staf Pelayanan	1. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. 2. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember 3. Subyek penelitian yang menjadi sasaran yakni Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, Staf Bidang	1. Bagaimana komunikasi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam meningkatkan pelayanan digital melalui sistem informasi jember elektronik layanan masyarakat? 2. Bagaimana peningkatan pelayanan digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dalam
		a. Pengertian Difusi Inovasi	Pengertian Difusi Inovasi			
		b. Elemen Komunikasi Inovasi	a. Inovasi b. Saluran Komunikasi c. Jangka Waktu d. Sistem Sosial			
	2. Pelayanan Digital	a. Pengertian Pelayanan Digital				
		b. Kualitas Pelayanan Digital				
		c. Karakteristik Pelayanan Digital				
		d. Jenis-Jenis				

		<p>Pelayanan Digital</p> <p>e. Manfaat Pelayanan Digital</p>		<p>Umum Kelurahan Jember Lor</p> <p>d. Masyarakat Kabupaten Jember</p> <p>2. Sumber data sekunder :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku, 2. <i>e-book</i>, 3. Jurnal, 4. Artikel, 5. Website, dan 6. lain-lain 	<p>Pengembangan Smart City dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, Staf Pelayanan Umum Kelurahan Jember Lor, Masyarakat Kabupaten Jember</p> <p>4. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi</p> <p>5. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.</p>	<p>meningkatkan pelayanan digital ?</p>
--	--	--	---	---	---	---

PEDOMAN PENELITIAN

DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN JEMBER

A. Pedoman Observasi

1. Mengamati aplikasi SI-JELAS
2. Mengamati kondisi dan situasi pelayanan melalui SI-JELAS
3. Mengamati proses pelayanan yang dilakukan melalui SI-JELAS
4. Mengamati aktivitas masyarakat dalam melakukan pelayanan

B. Pedoman Wawancara

Teori Komunikasi Inovasi Menurut Everet M. Rogers :

a. Inovasi

1. Bagaimana proses komunikasi dari awal munculnya SI-JELAS?
2. Apa alasan serta urgensi dengan dibentuknya inovasi SI-JELAS?
3. Apa keunggulan yang diberikan pada inovasi aplikasi SI-JELAS ?
4. Apa tujuan yang ingin di capai oleh Diskominfo dalam pembentukan aplikasi SI-JELAS?
5. Apa dampak dari penggunaan aplikasi SI-JELAS terhadap sistem informasi Pelayanan di Diskominfo ?
6. Apakah SI-JELAS telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
7. Bagaimana respon masyarakat terhadap inovasi dari SI-JELAS?

b. Saluran Komunikasi

1. Jenis media apa yang digunakan dalam menyebarluaskan informasi SI-JELAS kepada masyarakat?
2. Bagaimana Diskominfo menentukan saluran Komunikasi sebagai media yang tepat untuk penyampaian informasi SI-JELAS?
3. Apakah pihak Diskominfo melakukan kerjasama Eksternal dengan media, instansi atau pemerintah terkait dalam pengenalan inovasi SI-JELAS kepada masyarakat?
4. Apakah saluran komunikasi media publikasi yang digunakan dalam mempublikasi aplikasi SI-JELAS sudah efektif?

5. Apakah ada kegiatan sosialisasi yang dilakukan Oleh diskominfo untuk mengkomunikasikan aplikasi ini kepada masyarakat Kabupaten Jember?
6. Apakah ada hambatan komunikasi dalam mengkomunikasikan aplikasi SI-JELAS ?
7. SI-JELAS dapat diakses oleh masyarakat melalui apa dan dapat ditemukan di mana?

c. Jangka Waktu

1. Sudah berapa lama aplikasi SI-JELAS ini beroperasi?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan diskominfo dalam membuat inovasi aplikasi SI-JELAS ini? Dari proses awal perencanaan hingga saat ini?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengenalan inovasi Aplikasi SI-JELAS ini?
4. Apakah penggunaan aplikasi SI-JELAS dalam masyarakat berkelanjutan atau tidak?

d. Sistem Sosial

1. Siapa *Opinion Leader*, Agen Pembaharu, dan Penerima Inovasi dalam inovasi SI-JELAS?
2. Bagaimana prosedur dari elemen sistem sosial tersebut dalam menyebarkan informasi inovasi SI-JELAS?
3. Bagaimana keterlibatan pihak lain dalam mengkomunikasikan SI-JELAS?
4. Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam merealisasikan SI-JELAS kepada masyarakat?
5. Siapa saja yang dapat menggunakan SI-JELAS?

Kualitas Pelayanan Digital menurut Parasuraman

a. Efisiensi

1. Bagaimana langkah-langkah yang diambil oleh instansi untuk memastikan prosedur pelayanan yang sederhana dan efisien?
2. Apakah ada kebijakan khusus yang diterapkan untuk meminimalkan birokrasi dalam pelayanan publik?
3. Apa perubahan prosedur yang telah mengurangi kerumitan dan meningkatkan efisiensi pelayanan ?
4. Apa saja hambatan umum yang dihadapi dalam menyederhanakan prosedur pelayanan dan bagaimana cara mengatasinya?
5. Bagaimana cara menangani kendala yang sering muncul dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan ?

b. Reliabilitas

1. Apakah pelayanan di instansi ini diberikan secara jelas dan pasti ? apa saja proses pelayanan yang diberikan ?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permohonan ?
3. Bagaimana cara memastikan bahwa permohonan pemohon telah diterima dan sedang di proses ?

c. *Fulfillment*

1. Apakah pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan para pemohon?
2. Fenomena apa yang dikatakan berhasil meningkatkan serta memenuhi kebutuhan pemohon
3. Bagaimana cara instansi dalam memberikan penjelasan terhadap kebutuhan pemohon

d. Privasi

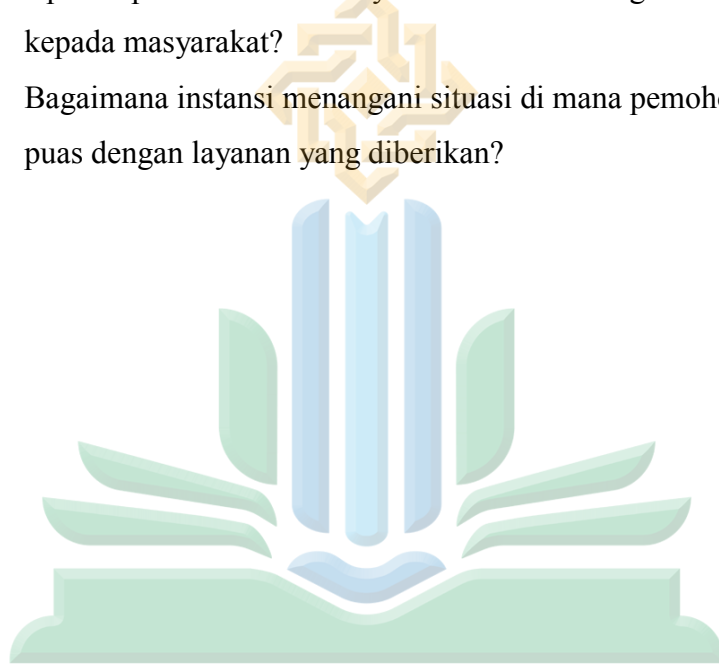
1. Apakah data dari pemohon aman ?
2. Upaya apa yang dilakukan instansi dalam menjaga keamanan privasi pemohon?

e. Daya Tanggap

1. Bagaimana upaya instansi dalam menyikapi permasalahan yang terjadi dalam pelayanan?
2. Apakah terdapat procedural dalam menangani permasalahan dalam pelayanan?

f. Kontak

1. Apakah pihak instansi menyediakan narahubung untuk informasi kepada masyarakat?
2. Bagaimana instansi menangani situasi di mana pemohon merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136 Telp. 0331-487550
email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B. 819 /Un.22/6.a/PP.00.9/03/2024 14 Maret 2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Derby Maulana Nashrullah Najib
NIM : 204103010050
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran
Semester : VIII (Delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama \pm 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Komunikasi Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Digital Melalui Sistem Informasi Jember Layanan Masyarakat (SI-JELAS) Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Jember."

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Muhibbin, S. Ag, M. Si.



27/05/2024, 10:37

J-KREP - JEMBER KESBANGPOL REKOMENDASI PENELITIAN - BAKESBANGPOL - KABUPATEN JEMBER



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Letjen S Parman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Komunikasi dan
 Informatika
 Kabupaten Jember
 di -
 Jember

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 074/1199/415/2024

Tentang
PENELITIAN

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 14 Maret 2024, Nomor: B.819/Un.22/6.a/PP.00.9/03/2024, Perihal: Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

MEREKOMENDASIKAN

Nama : Derby Maulana Nashrullah Najib
 NIM : 204103010050
 Daftar Tim : -
 Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
 Alamat : Fakultas Dakwah Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam
 Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian *dengan judul/terkait* Komunikasi Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Digital Melalui Sistem Informasi Jember Layanan Masyarakat (SI-JELAS) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember

Lokasi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember
 Waktu Kegiatan : 02 April 2024 s/d 02 Mei 2024

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
 2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
 3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.
- Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember
 Tanggal : 02 April 2024
KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER

Ditandatangani secara elektronik



j-krep.jemberkab.go.id

Drs. SIGIT AKBARI, M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650309 198602 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

JL. Nusantara No.02 (Area Balai Serba Guna) TELP. (0331) 5102507
Website : www.diskominfo.jemberkab.go.id Email : diskominfo@jemberkab.go.id

Jember, 27 Mei 2024

Nomor : 800/48.5 /35.09.323/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Telah Selesai Melaksanakan
Penelitian.

Kepada Yth.
Bpk/ibu Dekan Fakultas Dakwah Prodi
Komunikasi dan Penyiaran Islam
UINKHAS Jember
di-

J E M B E R

Menindaklanjuti Surat Rekomendasi dari Kepala Bakesbang dan Politik Kabupaten Jember Nomor : 704/1199/415/2024 tanggal 2 April 2024 Perihal Ijin Penelitian. Keperluan melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul/terkait Penelitian Tugas Akhir/Komunikasi Inovasi untuk meningkatkan pelayanan Digital Melalui Sistem Informasi Jember Layanan Masyarakat (SIJELAS) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Bersama surat ini kami memberitahukan Mahasiswa :

Nama : Derby Maulana Nashrullah Najib
NIM : 204103010050
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Telah melaksanakan Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember Mulai Tanggal. 2 April s/d 2 Mei 2024.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

An. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN JEMBER
Sekretaris




ADI KUSNANDAR ZULKIFLI. A.H. SH, MM

Penata Tk. I
NIP. 197910042011011005

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN JEMBER

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	15 Maret 2024	Mengurus administrasi perizinan penelitian beserta melakukan pengamatan awal	
2.	2 April 2024	Menyerahkan Surat Izin Penelitian	
3.	2 April 2024	Wawancara dengan staff Diskominfo Jember di Mal Pelayanan Publik	
4.	16 April 2024	Wawancara dengan Kepala Bidang Smart City yang diwakilkan oleh Staff Bidang Aspirasi Diskominfo Jember	
5.	16 April 2024	Pengambilan data struktur organisasi Diskominfo, visi dan misi, sejarah Diskominfo Jember	
6.	18 April 2024	Wawancara dengan staff Pelayanan Umum di Kelurahan Jember Lor	
7.	18 April 2024	Wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan di Kelurahan Jember Lor	
8.	18 April 2024	Wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan di Kelurahan Jember Lor	
9.	24 April 2024	Wawancara dengan staff Diskominfo Jember di Mal Pelayanan Publik	
10.	25 April 2024	Wawancara dengan staff Pelayanan Umum di Kelurahan Jember Lor	
11.	25 April 2024	Wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan di Kelurahan Jember Lor	
12.	2 Mei 2024	Meminta surat selesai penelitian	





KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM S.1
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JEMBER

Nama : DEEBY MAULANA U. U.
 No. Induk Mahasiswa : 201103010050
 Prodi : KOMUNIKASI & PENYIARAH ISLAM
 Fakultas : DAKWAH
 Judul Skripsi : KOMUNIKASI INOVASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DIGITAL MELALUI SISTEM INFORMASI JEMBER ELEKTRONIK LAYANAN MASYARAKAT (SI-JELAS) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN JEMBER
 Pembimbing : HASRUDIN AL-AHSANI LC, M. Ag
 Tanggal Persetujuan : 27 Mei 2024

NO.	KONSULTASI PADA TANGGAL	PEMBAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	27 DESEMBER 2023	PEMBAHASAN RMC	
2.	6 JANUARI 2024	PEMILIHAN TEORI	
3.	19 FEBRUARI 2024	PENULISAN BAB I - III	
4.	29 FEBRUARI 2024	REVISI BAB I DAN JUDUL	
5.	6 MARET 2024	PEMANTAPAN BAB I - III	
6.	21 MARET 2024	REVISI HASIL SEMINAR PROPOSAL	
7.	2 APRIL 2024	PENYUSUNAN PEDOMAN PENELITIAN	
8.	23 APRIL 2024	PEMBAHASAN BAB 4	
9.	6 MEI 2024	REVISI BAB 4	
10.	13 MEI 2024	PEMANTAPAN BAB 4	
11.	20 MEI 2024	PENULISAN BAB 5	
12.	24 MEI 2024	REVISI BAB 5	
13.	27 MEI 2024	BAB 5 DAN ACC	
14.			
15.			

Jember, 13 MEI 2024
 Koordinator Program Studi,

AHMAD HAMZAH NAJIKH M. Kom. I
 NIP. 198710192019031004

DOKUMENTASI



Gambar 1 : Wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik yang diwakilkan oleh Staf Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

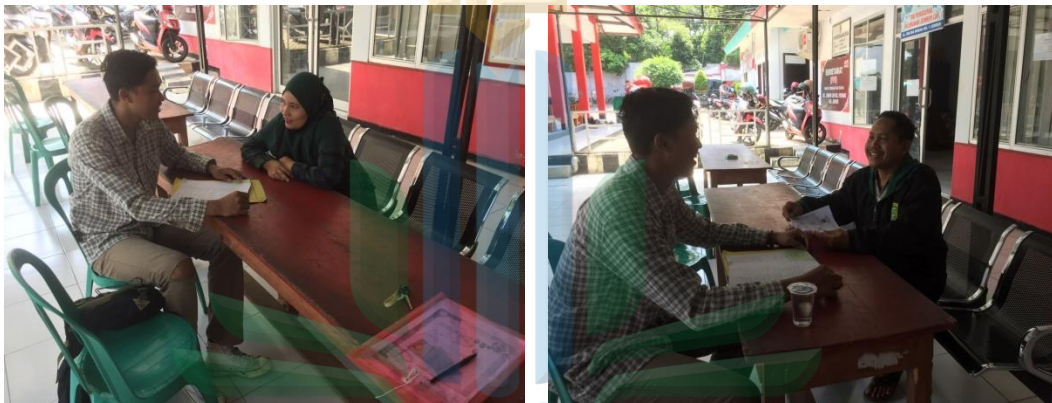


Gambar 2 : Wawancara dengan Staf Pengembangan Smart City dan Statistik yang sekaligus menjadi operator SI-JELAS di Mal Pelayanan Publik

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 3 : Wawancara dengan Staf Pelayanan Umum Kelurahan Jember Lor
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 4, 5, dan 6 : Wawancara dengan masyarakat Kelurahan Jember Lor
Kabupaten Jember sebagai pengguna Pelayanan
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 7 : Situasi Pelayanan dari Diskominfo Jember yang terintegrasi dengan 248 Desa dan Kelurahan, 31 Kecamatan Kabupaten Jember di Mal Pelayanan Publik

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 8 : Situasi Pelayanan di Kelurahan Jember Lor

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



Nama : Derby Maulana Nashrullah Najib
 NIM : 204103010050
 Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 26 Mei 2001
 Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
 Fakultas : Dakwah
 Alamat : Jl. Dr. Subandi IV/13 RT. 002 RW. 005 Kel.
 Jember Lor, Kec. Patrang

Riwayat Pendidikan :

1. TK Sinar Nyata 1 (2005-2007)
2. SDN Jember Lor 04 (2007-2013)
3. MTsN 2 Jember (2013-2016)
4. MAN 2 Jember (2016-2019)

Pengalaman Organisasi :

1. Humas Paskibra MAN 2 Jember (2017-2018)
2. Sekretaris Karang Taruna Arion Jember (2021-2022)
3. Kepala Bidang Jurnalistik HMPS KPI UIN KHAS Jember (2022-2023)
4. Humas Event Artmosphere 6 KOPER Jember (2022)
5. Ketua Protokoler Open Recruitment KOPER Jember (2022)
6. Humas Komunitas Perfilman Jember (2023-2024)